

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
БИОЛОГО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра технологии и товароведения пищевой продукции

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВА И ОБСЛУЖИВАНИЯ
НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Методические указания
по выполнению курсовой работы

Новосибирск 2022

УДК
ББК

Кафедра технологии и товароведения пищевой продукции
Составители: Тарабанова Е.В., к.б.н.
Гаптар С.Л., к.т.н.
Ворожейкина Н.Г., к.с.-х.н.

Рецензент:

Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (методические указания по выполнению курсовой работы) / Новосиб. гос. аграр. ун-т., Биолого-технол. ф-т; сост.: Е.В. Тарабанова, С.Л. Гаптар, Н.Г. Ворожейкина – Новосибирск, 2022. – 37 с.

Методические указания по дисциплине «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания», разработаны в соответствии с требованиями образовательного стандарта по направлению подготовки 19.03.04. Технология продукции и организация общественного питания, всех форм обучения.

Представлены методические указания по дисциплине «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания» по выполнению курсовой работы, экзаменационные вопросы, библиографический список, приложения.

Утверждены и рекомендованы к изданию учебно-методическим советом Биолого-технологического факультета
(протокол № ____ от _____ г.).

© Новосибирский государственный аграрный университет, 2022

Оглавление

Оглавление	3
Введение	4
1 Методические указания по выполнению курсовой работы.....	5
1.1 Общие методические рекомендации	5
1.2 Основные разделы курсовой работы.....	6
1.3 Оформление курсовой работы	7
1.4 Расчетная часть	9
1.5 Тематика курсовых работ	11
1.6 Пояснения по краткому содержанию тем.....	12
Приложение 1	34
Приложение 2	35
Приложение 3	36

Введение

Учебная дисциплина «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания» - обязательная дисциплина профессионального цикла базовой части государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 19.03.04 технология продукции и организация общественного питания.

Основной целью изучения дисциплины «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания» является приобретение теоретических знаний и практических навыков в области современных, прогрессивных методов и форм организации производства кулинарной продукции, а также обслуживания потребителей.

Задачами дисциплины «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания» являются:

изучение организационных форм и методов, реализация которых обеспечит эффективную деятельность предприятия общественного питания;

овладение навыками поиска и применения оптимальных решений по созданию предприятия, внедрению его в систему рыночных отношений конкурентной среды;

обучение практическим навыкам работы с нормативной и технологической документацией.

После изучения дисциплины «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания» студент должен

знать:

- порядок и этапы открытия предприятий общественного питания; государственное регулирование деятельностью предприятий общественного питания;

- технологические процессы производства разнообразной продукции общественного питания в зависимости от типа и класса предприятий;

- требования к качеству кулинарной продукции и услуг, требования к материально-технологической базе и персоналу;

- организационно-правовые формы и классификацию предприятий общественного питания, отличительные особенности отдельных типов и классов,

- организацию продовольственного и материально-технологического снабжения, складского и тарного хозяйства.

уметь:

- проводить анализ организационно-технического уровня предприятия: состав помещений, техническая оснащенность, уровень механизации труда, организация рабочих мест, расстановка оборудования согласно поточности технологического процесса;

- составлять перспективные планы развития и размещения сети предприятий питания на основе анализа;

- производить расчеты необходимого оборудования и инвентаря, нормирование труда рабочих в предприятиях общественного питания; Определять полезную и общую площадь производственных цехов предприятий общественного питания;

- составлять производственную программу любого типа и класса предприятия., организовывать работу производственных цехов предприятия, тарного и складского хозяйства, организацию продовольственного и материально-технического снабжения предприятий общественного питания;

- на основании полученных знаний организовывать обслуживание на предприятиях общественного и контролировать труд обслуживающего персонала.

владеть:

- основными принципами организации производства на предприятиях общественного питания;

- практическими навыками работы с нормативной и технологической документацией;

- методами составления производственной программы в зависимости от особенностей обслуживаемого контингента, типа и класса предприятия, а также других факторов.

1 Методические указания по выполнению курсовой работы

1.1 Общие методические рекомендации

Методические указания разработаны на основе рабочей программы учебной дисциплины «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания», для студентов всех форм обучения.

Курсовая работа является индивидуальной, самостоятельно выполненной работой студента и способствует закреплению полученных теоретических знаний и приобретению практических навыков в организации производственно-хозяйственной деятельности предприятий общественного питания разных организационно-правовых форм. В зависимости от темы работа носит исследовательский, аналитический или реферативный характер.

В процессе написания курсовой работы студент должен приобрести и закрепить навыки:

- работы со специальной литературой по организации производства и обслуживания на предприятиях общественного питания;

- систематизации, обобщения и анализа фактического материала по проблемам организации производства;

- обоснования выводов и предложений по совершенствованию организации производства.

Цель настоящих методических указаний - помочь студенту в углубленном изучении темы курсовой работы и написании курсовой работы (выполнить правильные расчеты, оформить работу в соответствии с общими требованиями к правилам оформления).

Выполнение курсовой работы предполагает консультационную помощь со стороны преподавателя и творческое развитие студентом темы и разделов курсовой работы.

Курсовая работа выполняется и защищается в сроки, определенные учебным графиком. Полностью выполненная курсовая работа должна быть сдана студентом на проверку преподавателю, осуществляющему консультирование, не позже, чем за 2 недели до начала сессии.

1.2 Основные разделы курсовой работы

Курсовая работа включает в себя следующие разделы:

Содержание

Введение

1. Теоретическая часть

2. Исследовательская часть

Выводы

Список литературы

Приложения

ВВЕДЕНИЕ в курсовой работе должно занимать по объему 1-2 страницы. Во введении необходимо обосновать актуальность выбранной темы, главную *цель* исследования, содержание поставленных для достижения главной цели *задач*.

Освещение актуальности работы должно занимать 0,5-1 страницы машинописного текста и раскрыть суть проблемы, определяющую актуальность темы. В данной курсовой работе можно дать определение предприятия общественного питания по ГОСТ 30389-2013, дать общие сведения, для чего они необходимы, их развитие, востребованность в них (необходимость). Информация должна быть краткой, точной, раскрытой.

От формулировки актуальности выбранной темы логично перейти к постановке главной цели исследования. Цель определяет конечный итог работы.

Исходя из развития цели работы определяются задачи. Это обычно делается в форме перечисления (проанализировать..., разработать..., обобщить..., выявить..., доказать..., внедрить..., показать..., выработать..., изыскать..., найти..., изучить..., определить..., описать..., установить..., выяснить..., вывести формулу..., дать рекомендации..., установить взаимосвязь..., сделать прогноз... и т.п.).

В ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ необходимо провести анализ литературы по рассматриваемому вопросу. Написание теоретической части должно включать анализ нескольких точек зрения на данную проблему, с акцентом на их положительные и отрицательные стороны, а также высказывание собственной точки зрения.

Материал, используемый в курсовой работе из других литературных источников, должен быть переработан, связан с темой курсовой работы и изложен своими словами. На используемые источники литературы, автор должен проставить ссылки по ходу текста, указывая в квадратных скобках номер источника, присвоенный ему в списке литературы.

В ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ЧАСТИ, в зависимости от тематики курсовой работы, последовательно излагается содержание курсовой работы на основе изучения конкретного предприятия общественного питания при одновременном использовании рекомендуемых литературных источников, а также действующих нормативных документов. Необходимо дать объективную характеристику предприятия, взятого для изучения в качестве аналога, отразив следующие основные моменты: название, тип и класс, мощность и месторасположение, режим

работы, источники и формы снабжения, методы поставки сырья и полуфабрикатов, ассортимент выпускаемой продукции и дополнительных услуг, методы и формы обслуживания.

Наиболее детально изучить и описать участок или цех, который является объектом непосредственного исследования. Привести необходимые расчёты, подтверждающие целесообразность организации рекомендуемых мероприятий, направленных на улучшение работы на данном участке. При изучении состава и площади отдельных цехов следует руководствоваться нормативной документацией (Справочное пособие к СНиП 2.08.02-89).

Если тематика курсовой работы носит теоретический характер (например: «Реклама предприятий общественного питания»), то после изучения соответствующей литературы, в исследовательской необходимо проанализировать применение указанных показателей, параметров, методов и др. в конкретном предприятии общественного питания и сделать выводы и соответствии нормативных данных реальным.

ВЫВОДЫ являются заключительной частью курсовой работы и в них должна содержаться оценка результатов исследования, рекомендации по улучшению деятельности предприятия. Выводы – последовательное, логически стройное изложение полученных результатов и их соотношение с целью работы и конкретными задачами, поставленными и сформулированными во введении. Выводы должно быть по объему 1-2 страницы.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, которая была использована при написании работы. Необходимо использовать источники, опубликованные за последние 3-5 лет, за исключением нормативной документации. На каждый источник списка литературы *обязательно* должна быть ссылка в тексте.

ПРИЛОЖЕНИЯ помещают после списка литературы. Их цель – избежать излишней нагрузки текста различными аналитическими, расчетными, статистическими материалами, которые не несут основной смысловой нагрузки.

1.3 Оформление курсовой работы

Рекомендуется следующий порядок размещения материала в курсовой работе:

- *титульный лист (приложение 1);*
- *содержание;*
- *введение;*
- *основные разделы курсового проекта;*
- *выводы;*
- *список используемых источников;*
- *приложения.*

Текст курсовой работы оформляется в рамках. Пример оформления рамок представлен в приложениях 2, 3.

Курсовая работа должна содержать текстовый, табличный, графический и другой иллюстративный материал.

В содержании указываются введение, полное название всех разделов, подразделов, пунктов и подпунктов в порядке их размещения в записке. С правой

стороны листа приводят номера страниц, на которых размещены их заголовки. Содержание заканчивается списком использованной литературы.

Текстовая часть курсовой работы выполняется на листах формата А4 (210х297 мм) в соответствии с ГОСТ 2.301 – 68 «ЕСКД. Форматы».

Каждый лист оформляется в рамке в соответствии с приложениями 2, 3.

Текст курсовой работы 30-35 полных страниц формата А4, набранных в редакторе Microsoft Word (с расширением doc). Шрифт Times New Roman, кегль 14, в таблицах допускается кегль 12, межстрочный интервал – 1,5, абзацный отступ – 1,25, поля – 20 мм со всех сторон, выравнивание по ширине. Без автоматической расстановки переносов слов.

Оформление текста разделов, подразделов, пунктов и подпунктов.

Текст курсовой работы разделяют на разделы и подразделы. Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всего документа, обозначенные арабскими цифрами без точки и записанные с абзацного отступа. Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела точка не ставится, например:

- 1 Типы и основные размеры
 - 1.1
 - 1.2
 - 1.3
- 2 Технические требования
 - 2.1
 - 2.2
 - 2.3

Если раздел и подраздел состоит из одного пункта, он также нумеруется. Каждый пункт, подпункт и перечисление записывают с абзацного отступа. Разделы и подразделы должны иметь заголовки, пункты, как правило, заголовков не имеют. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов и подразделов.

Заголовки следует печатать с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок состоит из двух и более предложений, то их разделяют точкой. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Введение и выводы не нумеруются.

Наименование разделов, подразделов записывают в виде заголовков (с абзаца 15 – 17 мм) строчными буквами (кроме первой прописной).

Каждый раздел курсовой работы следует начинать с нового листа. Специальные термины, встречающиеся в тексте пояснительной записки, должны соответствовать нормативным документам (ГОСТам, ОСТам).

Объём курсовой работы должен составлять 30-35 листов машинописного текста на одной стороне листа белой бумаги формата А4, размер шрифта 14, одинарный междустрочный интервал, выравнивание по ширине.

Графическая часть курсовой работы оформляется в виде графиков, диаграмм, схем и другого иллюстрационного материала. Графические материалы выполняются на белой бумаге, ватмане, кальке, миллиметровой бумаге карандашом или тушью,

должны быть пронумерованы, иметь поясняющие надписи, вшиваться в пояснительную записку курсовой работы.

1.4 Расчетная часть

РАСЧЕТНАЯ ЧАСТЬ должна быть представлена расчётами, таблицами, графиками и т.п.

Определение площади предприятия:

Состав и площади помещений определяются в соответствии со 2.08.02-89 [1].

Площадь производственных помещений, м², определяется по формуле:

$$S_{\text{пр}} = S_1 \cdot N, \quad (1)$$

где S_1 - площадь помещений для посетителей на одно место в зале, м²;
 N – вместимость зала.

Площадь помещений для посетителей, м², определяется по формуле:

$$S_{\text{пос}} = S_1 \cdot N, \quad (2)$$

где S_1 – норма площади на одно место, м² (принимается по СНИПам);
 N – количество мест в зале.

Площадь складских помещений, м², определяется по формуле:

$$S_{\text{скл}} = S_1 \cdot N, \quad (3)$$

где S_1 – площадь складских помещений на одно место в зале, м²;
 N – вместимость зала.

Площадь административно-бытовых помещений, м², определяется по формуле:

$$S_{\text{адм}} = S_1 \cdot N, \quad (4)$$

где S_1 – площадь административно-бытовых помещений на одно место в зале, м²;
 N – вместимость зала.

Площадь технических помещений, м², определяется по формуле:

$$S_{\text{тех}} = S_1 \cdot N, \quad (5)$$

где S_1 – площадь технических помещений на одно место в зале, м²;
 N – вместимость зала.

Площади помещений на одно место в зале рекомендуется принимать:

- теплового пункта – 0,1 м²;

- электрощитовой – 0,08 м²;
- приточной вентиляционной камеры – 0,15 м²;
- вытяжной вентиляционной камеры – 0,1 м²;
- машинного отделения – 0,18 м².

Общая площадь предприятия, м², определяется по формуле:

$$S_{\text{общ}} = \sum S * n, \quad (6)$$

где $\sum S$ – сумма площадей всех групп помещений, м²;

n – коэффициент увеличения площади на коридоры (1,2 м²).

Расчетные данные систематизируются и вносятся в таблицу (табл. 1).

Таблица 1 – Состав и площади помещений предприятия на X^* мест

Помещения	Количество мест в зале
	Количество блюд в день
	Количество мучных изделий в день
	Площадь, м ²
Для посетителей	
...	
Итого	
Производственные	
...	
Итого	
Складские	
...	
Итого	
Административно-бытовые	
...	
Итого	
Технические	
...	
Итого	
Всего	

* вместо X количество мест, которое указано в теме курсовой работы

1.5 Тематика курсовых работ

В настоящих методических указаниях содержится перечень примерных тем по дисциплине. Студенты совместно с преподавателем могут предложить и другие темы, соответствующие целям курсовой работы.

Примерный перечень тем курсовых работ по дисциплине «Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания»

1. Анализ организации работы заготовочного цеха по выпуску (*мясных, рыбных, овощных, из птицы, мучных, кондитерских*) полуфабрикатов.
2. Анализ организации работы доготовочного цеха (*горячего, холодного*) в разных форматах предприятий общественного питания (*фаст-фуд, концептуально - авторском, демократичном ресторане*).
3. Анализ организации работы кондитерского (*или мучного*) цеха как самостоятельного цеха в составе предприятия общественного питания.
4. Организация мелкорозничной торговой сети. Анализ организации работы магазина-кулинарии.
5. Организация (*анализ организации*) работы буфетов (*кафетериев*).
6. Анализ обеспеченности предприятий общественного питания торгово-технологическим оборудованием и эффективность его использования.
7. Организация обслуживания потребителей в предприятиях общественного питания различных типов и классов.
8. Организация обслуживания потребителей в демократичных заведениях общественного питания, работающих по типу быстрого обслуживания (*фаст-фуд*).
9. Организация (*анализ организации*) питания и обслуживания потребителей на промышленном предприятии.
10. Организация (*анализ организации*) питания в учебном заведении (*колледже, лицее, вузе*).
11. Организация (*анализ организации*) питания в общеобразовательных учреждениях (*школа, лицей, детский сад*) района (*города*).
12. Организация (*анализ организации*) обслуживания в местах массового отдыха населения (*горнолыжный курорт, туристические базы, пляж*).
13. Организация (*анализ организации*) работы экспедиции на предприятии общественного питания.
14. Организация (*анализ организации*) работы кофейни.
15. Организация (*анализ организации*) работы баров (*пабов*).
16. Организация работы (*анализ организации*) концептуальных (*авторских*) ресторанов класса «люкс».
17. Организация (*анализ организации*) работы предприятий массового питания, специализирующихся на монопродукте.
18. Формирование ассортимента продукции (*товарной номенклатуры*) в предприятиях общественного питания.

19. Роль и формирование спроса на продукцию общественного питания и продвижение товара.
20. Организация продовольственного и материально-технического снабжения и транспортно-экспедиционных операций в предприятии общественного питания.
21. Организация (*анализ организации*) производства полуфабрикатов высокой степени готовности и готовой кулинарной продукции на заготовочных предприятиях общественного питания.
22. Способы подачи блюд, этикет и протокол в предприятиях общественного питания класса «люкс», «высший» и «первый».
23. Организация (*анализ организации*) складского и тарного хозяйства и пути его совершенствования.
24. Организация питания и обслуживания туристов, проживающих в гостиницах (*и других средствах размещения*).
25. Организация питания и обслуживания пассажиров железнодорожного (*авиационного, водного и других видов*) транспорта.
26. Организация питания и обслуживания в оздоровительных учреждениях (*санаториях, профилакториях, больницах и др.*)
27. Организация диетического питания населения и пути его совершенствования.
28. Ресторанный бизнес на примере действующих ресторанов, г. Новосибирска: организация и эффективность работы.
29. Организация и планирование рекламной деятельности в общественном питании.
30. Организационные проблемы создания индустрии гостеприимства и пути улучшения качества обслуживания на предприятии.

1.6 Пояснения по краткому содержанию тем

ТЕМА 1. Анализ организации работы заготовочного цеха по выпуску (мясных, рыбных, овощных, из птицы, мучных, кондитерских) полуфабрикатов.

Характеристика заготовочного цеха (специализированного цеха): тип, режим работы, ассортимент вырабатываемой продукции (полуфабрикаты, полуфабрикаты высокой степени готовности, готовая продукция).

Нормативная и технологическая документация, используемая при организации производства кулинарной продукции. Ассортимент выпускаемой продукции, требования к качеству.

Характеристика цехов: состав помещений, мощность за сутки, смену, выпускаемый ассортимент продукции, режим работы, санитарные требования к помещениям заготовочных цехов.

Оснащённость цехов. Специализированные рабочие места и технологические линии. Организация рабочих мест (планировка, оснащение оборудованием, инвентарём). Рассмотреть степень удобства рабочего места, сделать предложения по улучшению его планировки (при анализе имеющегося предприятия).

Организация труда в цехе: численность и квалификация работников. Нормирование и оплата труда, режим труда и отдыха, графики выхода на работу, их обоснование и эффективность. Порядок обработки сырья по видам, количеству и операциям. Сроки и условия хранения полуфабрикатов. Каналы сбыта и уровни распределения, их выбор и эффективность. Направления стимулирования сбыта продукции.

Мероприятия по охране окружающей среды, сокращению доли ручного труда и потерь сырья на всех стадиях технологического процесса производства кулинарной продукции. План мероприятий по улучшению организации труда в заготовочных цехах (при анализе).

ТЕМА 2. Анализ организации работы доготовочного цеха (*горячего, холодного*) в разных форматах предприятий общественного питания (фаст-фуд, концептуально - авторском, демократичном ресторане)

Общая характеристика предприятия: тип, режим работы, обслуживаемый контингент, методы и формы обслуживания, товарный ассортимент.

Характеристика доготовочного цеха в зависимости от формата предприятия: проектируемая или реальная мощность в блюдах (изделиях), ассортимент выпускаемой продукции, режим работы, количество работников, средняя выработка на работника (в блюдах, штуках, кг). Основные требования к организации доготовочных цехов.

Разновидности специализации и концентрации в доготовочных цехах как эффективных форм организации производства кулинарной продукции на проектируемом (анализируемом) предприятии.

Организация работы цеха с выделением технологических зон, участков, рабочих мест в зависимости от формата заведения и его концепции. Оснащённость технологических зон оборудованием, инвентарём, посудой. Привести схемы организации рабочих мест с расстановкой необходимого технологического оборудования. Сроки реализации блюд и изделий, режимы хранения, их влияние на качество кулинарной продукции. Способы увеличения сроков хранения готовой продукции.

Оперативное планирование производства (составление меню, плана-меню, распределение обязанностей между исполнителями, оформление требования на склад, получение сырья, техническая подготовка производства и т.п.). Планирование и оптимизация меню.

Организация труда в цехе: профессионально-квалификационный состав исполнителей цеха, их расстановка по рабочим местам, графики выхода на работу, их обоснование. Нормирование и оплата труда. Распределение материальной ответственности.

Мероприятия по охране окружающей среды, сокращению доли ручного труда, экономии энергетических ресурсов при проведении производственных процессов в доготовочных цехах.

ТЕМА 3. Анализ организации работы кондитерского (или мучного) цеха как самостоятельного цеха в составе предприятия общественного питания.

Анализ рынка мучных хлебобулочных и кондитерских изделий. Ассортимент выпускаемой продукции. Перспективы и тенденции развития.

Характеристика цеха, работающего как самостоятельный цех в предприятии. Состав производственных, складских, торговых и других помещений, организационно-технический уровень, ассортимент вырабатываемой продукции.

Ассортимент выпускаемой продукции и основные требования к качеству продукции. Отличие ассортиментной политики заготовочного и доготовочного кондитерского цеха. Перспективность проектирования кондитерских цехов как самостоятельных организационно – правовых структур

Характеристика цеха (мощность за сутки, смену, выпускаемый ассортимент, режим работы, количество работников). Оснащённость цеха специализированными видами оборудования, технологические линии. Характеристика отделений цеха, их назначение. По каждому рабочему месту привести схему, рассмотрев степень рациональности его организации, возможные варианты размещения оборудования.

Организация труда в цехе: профессионально-квалификационный состав работников, его соответствие объёму и характеру выполняемых работ, режим труда и отдыха, графики выхода на работу, их обоснование.

Организация обработки кондитерских мешков и наконечников к ним.

Сроки хранения изделий, графики отпуска в экспедицию. Организация упаковки изделий. Сроки и условия хранения изделий в экспедиции.

Мероприятия по охране окружающей среды, сокращению доли ручного труда, потерь сырья, экономии энергетических ресурсов, при проведении производственных процессов в кондитерском (мучном) цехе.

ТЕМА 4. Организация мелкорозничной торговой сети. Анализ организации работы магазина-кулинарии.

Целесообразность создания магазина кулинарии, его роль в обеспечении населения продукцией общественного питания. Ассортимент реализуемой продукции.

Характеристика обслуживаемого контингента и населённого пункта, где может находится проектируемое предприятие. Характеристика проектируемого магазина кулинарии: ассортимент продукции, количество рабочих мест, их характеристика, режим работы, нагрузка на одного работника в денежном и натуральном измерении.

Общая площадь магазина и площадь, приходящаяся на одного продавца (рабочее место). Требования к организации магазина-кулинарии. Сравнить с площадями по СНиПу.

Уровень оснащения оборудованием и инвентарём. Отличие набора помещений в предприятиях, работающих в формате заготовочных и доготовочных.

Сроки реализации полуфабрикатов и кулинарной продукции, режимы хранения. Новые формы хранения готовой продукции и полуфабрикатов.

Организация приёма заказов на полуфабрикаты, кулинарные, кондитерские изделия. Организация потребления продукции в зале магазина.

График выхода на работу продавцов. Возможность совмещения ими профессий и специальностей. Существующий порядок оплаты труда.

Значимость бренда в увеличении продаж.

ТЕМА 5. Организация (анализ организации) работы буфетов (кафетериев).

Социально значимые предприятия общественного питания. Классификация и характеристика видов буфетов (кафетериев), их организация в заготовочных и доготовочных предприятиях питания.

Буфеты или кафетерии - как элемент диверсификационной деятельности предприятия. Характеристика проектируемого предприятия: место нахождения, вместимость, выпуск блюд, концепция деятельности буфета при нем.

Характеристика буфета (кафетерия): товарооборот, режим работы, профессионально-квалификационный состав работников, нагрузка на одного работника в денежном и натуральном измерении. Привести ассортимент и количество отпускаемой продукции за несколько дней.

Оснащённость буфета или кафетерия оборудованием, инвентарём. Предложения по дооснащению. Целесообразность изменения расстановки оборудования. Графики поступления продукции в буфет или кафетерий. В случае проектирования подсобного помещения обосновать его целесообразность.

Должностные инструкции буфетчика. Затраты оперативного рабочего времени по операциям: отпуск товаров покупателям (выяснение заказа, нарезка, взвешивание, упаковка, подсчёт, расчёт с покупателем) в зависимости от наименования товара, его количества (с указанием стоимости); получение товаров; оформление документов в течение дня; перекладка товара; уборка и мытьё, подготовка к сдаче тары. Порядок оплаты труда буфетчика. Методы стимулирования персонала с целью увеличения продаж.

ТЕМА 6. Анализ обеспеченности предприятий общественного питания торгово-технологическим оборудованием и эффективность его использования.

Общая характеристика предприятия общественного питания: вместимость, тип, обслуживаемый контингент, ассортимент реализуемой кулинарной продукции.

Порядок снабжения предприятия общественного питания оборудованием (отдельно по каждому виду). Провести анализ существующего уровня оснащённости оборудованием в сравнении с нормами оснащения (для каждого цеха или подразделения). Данные свести в таблицу по форме (табл.6.1):

Таблица 6.1. Анализ уровня оснащённости предприятия общественного питания оборудованием

Наименование цехов (подразделений, технологических линий) предприятия общественного питания	Оборудование					
	немеханическое		механическое		тепловое	
	факт	норматив	факт	норматив	факт	норматив

Выявить причины отклонений в уровне оснащённости предприятия различными видами оборудования (при анализе существующего предприятия). При проектировании нового предприятия обосновать выбор соответствующих видов оборудования.

Эффективность использования оборудования. Расстановка оборудования по ходу технологического процесса, рациональность планировки отдельных рабочих мест, фактическое время работы цеха и оборудования.

Техническая характеристика оборудования. Количество перерабатываемого сырья, коэффициент использования оборудования. Провести хронометраж отдельных машин и аппаратов (при анализе конкретного предприятия), определить время работы оборудования и время перерывов (простоев) на примере отдельных заготовочных, доготовочных или специализированных цехов (по заданию руководителя).

Определить эффективность использования теплового оборудования проектируемого предприятия. Привести графики загрузки отдельных видов теплового оборудования, рассчитать коэффициент их использования.

Установить сроки проведения планово-предупредительного и текущего ремонта оборудования, порядок его проведения. Расходы на содержание и амортизацию оборудования.

ТЕМА 7. Организация обслуживания потребителей в предприятиях общественного питания различных типов и классов.

Задачи, стоящие перед общественным питанием по улучшению качества обслуживания потребителей. Концепция предприятия. Задачи и функции. Наиболее популярные концепции ресторанного бизнеса.

Общая характеристика предприятия: организационно-правовая форма, место расположения, формат заведения, вместимость, товарный ассортимент, режим работы, структура производства, обслуживаемый контингент.

Состав торговой и производственной групп помещений. Их взаимосвязь. Характеристика помещений торговой группы. Освещение, цвет, музыка, элементы интерьера. Подготовка зала к приему гостей.

Привести график загрузки зала (по данным трёхдневных наблюдений аналогичного действующего предприятия). Проектируемое соотношение ассортимента блюд по группам: холодные закуски, горячие закуски, супы, горячие блюда, сладкие и др. блюда. Нормы потребления горячих напитков. Сравнить полученные данные со справочными.

Меню: понятие, планирование, виды, требования, предъявляемые к составлению. Прейскуранты цен и карта вин. Их структура и содержание. Виды меню, применяемые в международной практике.

Методы и формы обслуживания, применяемые в предприятиях общественного питания. Нетрадиционные формы обслуживания - шведский стол, салат - бар, барбекю и др. Организация обслуживания посетителей официантами. Порядок работы официантов, методы и формы обслуживания официантами, формы организации труда обслуживающего персонала. Должностные инструкции официанта, помощника официанта, администратора, метрдотеля, сомелье.

Виды сервировки стола в утренние часы, дневное и вечернее время. Особенности подготовки зала к встрече клиентов. Порядок и правила подачи официантами блюд и напитков посетителям. Расчет и уборка использованной посуды.

ТЕМА 8. Организация обслуживания потребителей в демократичных заведениях общественного питания, работающих по типу быстрого обслуживания (*фаст-фуд*).

Демократичные форматы фаст-фуд предприятий общественного питания. Концепции их деятельности. Сетевой бизнес как перспективное направление деятельности данного формата. Преимущества и недостатки. Товарная политика предприятий.

Характеристика демократичных ресторанов. Основные принципы их деятельности. Концепции товарной политики. Сетевой бизнес как основа выживания демократичных ресторанов в условиях рыночной экономики. Особенности сетевого бизнеса.

Формы обслуживания в предприятиях формата. Организация работы раздачи. Линии раздачи. Роль витрины и виды витрин в раздаточной линии. «Быстрые» напитки: чай, кофе, соки в формате демократичных заведений. Соответствие типа раздачи интенсивности потока посетителей. Предполагаемые затраты времени посетителей в процессе обслуживания. Прогрессивные формы обслуживания в предприятиях общественного питания. Салат - бары, шведские столы – как элемент конкурентоспособности и демократичности заведений.

Организация рабочих мест и труда поваров-раздатчиков: планировка раздачи, оснащение специализированным оборудованием, инвентарем, обслуживание рабочих мест, режим труда и отдыха, графики выхода на работу, квалификация и оплата. Виды столовой посуды, используемой в предприятиях. Хранение и учёт столовой посуды. Порядок списания боя, лома, применяемые нормы списания.

Кадровая политика предприятия. Штатное расписание Должностные инструкции директора предприятия питания, управляющего концепцией, администратора сети предприятий.

План мероприятий по совершенствованию обслуживания посетителей в проектируемом (анализируемом) предприятии общественного питания.

ТЕМА 9. Организация (*анализ организации*) питания и обслуживания потребителей на промышленном предприятии.

Роль и задачи общественного питания в обеспечении горячим питанием рабочих промышленных предприятий.

Характеристика промышленного предприятия: профиль, численность работающих по подразделениям и сменам, территориальное размещение, перспективы развития. Характеристика производственного процесса, требования к организации питания рабочих с прерывным и непрерывным производственным циклом.

Сделать анализ сети заводских предприятий общественного питания и их соответствие нормативу, соответствие размещения сети предприятий общественного питания и заводских цехов.

Наличие магазина кулинарии, стола заказов, организация их работы. Потребность и степень удовлетворения спроса на полуфабрикаты, кулинарные и кондитерские изделия (по количеству и ассортименту). Организация выставок-продаж, столов саморасчёта. Применяемые формы обслуживания.

Организация диетического и лечебно-профилактического питания, особенность организации этих видов питания (по количеству и видам заболеваний и вредностей).

Договорные отношения между промышленным предприятием и организованным при нем предприятием питания.

Пути увеличения товарооборота в предприятиях питания социальной направленности. План мероприятий по совершенствованию организации общественного питания на промышленном предприятии.

ТЕМА 10. Организация (анализ организации) питания в учебном заведении (колледже, лицее, вузе).

Особенности питания учащихся учебных заведений. Численность учащихся (всего по району, городу и в конкретном учебном заведении). Материально-техническая база питания учащихся в районе. Соответствие сети предприятий общественного питания нормативу дислокации учебных заведений. Процент охвата учащихся горячим питанием.

Рационы питания учащихся в конкретном предприятии, их соответствие требованиям по пищевой ценности, нормам сырьевого набора и стоимости. Разнообразие меню по дням недели (привести и проанализировать цикличное меню за 14 дней). Формы обслуживания учащихся, мастеров, преподавателей. Организация расчёта за питание.

Содержание договора между учебным заведением и предприятием общественного питания. Использование продукции подсобных хозяйств. Формы концентрации общественного питания при учебных заведениях. Участие администрации в работе столовой. Привлечение учащихся к организации обслуживания. График посещения столовой и его увязка с режимом учебы. Наличие столов саморасчета, новых форм организации питания и обслуживания.

Оплата и нормирование труда работников столовых при учебных заведениях. Оснащение столовой оборудованием, инвентарём, мебелью, посудой, спецодеждой и т.д. (сравнить с нормативом).

План мероприятий по совершенствованию организации питания учащихся в районе, городе, конкретном предприятии.

ТЕМА 11. Организация (анализ организации) питания в общеобразовательных учреждениях (школа, лицей, детский сад) района (города).

Реформа средней школы и связанные с ней изменения в организации питания школьников. Целесообразность организации школьных базовых столовых. Новые формы организации питания школьников: пилотный метод, доставка кулинарной продукции в изотермическом транспорте, снабжение полуфабрикатами высокой

степени готовности с применением в технологии шокового охлаждения и последующего разогрева в пароконвектомате.

Численность учащихся в школах района, города. Соответствие сети предприятий общественного питания нормативу, типу предприятия. Процент охвата горячим питанием учащихся школ района и конкретной школы. Организация централизованного снабжения школьных столовых полуфабрикатами и кулинарными изделиями.

Рационы питания, их соответствие требованиям по пищевой ценности, нормам сырьевого набора для детей 6-летнего возраста, младших и старших классов. Разнообразие меню по дням недели (привести и проанализировать цикличное меню за 12 дней).

Формы организации обслуживания детей 6-летнего возраста, школьников младших и старших классов, преподавателей. Организация расчёта за питание, передовые формы организации расчёта за питание. Содержание договора между администрацией школы и предприятием общественного питания.

График посещения столовой, организации дежурства школьников в столовой. Наличие столов саморасчёта, витаминных столов. Дать оценку организации рабочих мест. Квалификационный состав персонала столовой. Оснащение столовой оборудованием, инвентарём, посудой, мебелью, спецодеждой (сравнить с нормативом).

План мероприятий по совершенствованию организации питания школьников в районе, городе, конкретной школе.

ТЕМА 12. Организация (анализ организации) обслуживания в местах массового отдыха населения (горнолыжный курорт, туристические базы, пляж).

Характеристика предприятий общественного питания, работающих в местах массового отдыха (тонары, организация летних кафе, точек питания и др.).

Характеристика сетевого бизнеса, работающего на массовый поток потребителя. Общая мощность сети, товарооборот, характер предоставляемых услуг, изменение количества обслуживаемого контингента в сезон и межсезонье.

Соотношение сезонной и стационарной сети. Организация передвижных специализированных закусочных, кафе, их преимущества и недостатки. Оснащённость сезонной сети общественного питания торгово-технологическим и холодильным оборудованием.

Проблемы организации сезонного и передвижного (тонарного) бизнеса услуг питания. Концептуальные направления деятельности предприятий, работающих в местах массового отдыха. Ассортиментная, ценовая политика проектируемого предприятия. Торгово-производственная структура предприятия, его компоновочное решение.

Планируемый коэффициент потребления продукции в зависимости от концепции предприятия. Процентное соотношение товарного ассортимента. Сравнить товарооборот на одно место и на одного работника в стационарных и нестационарных предприятиях общественного питания (при анализе).

Формы и методы обслуживания при самообслуживании. Предоставление дополнительных услуг потребителям. При обслуживании официантами привести организацию обслуживания, методы работы официантов, виды предоставляемых услуг. Организация труда работников предприятия: режим труда и отдыха, графики выхода на работу. Использование режимов неполного и прерывного рабочего дня.

ТЕМА 13 Организация (анализ организации) работы экспедиции на предприятии общественного питания.

Функции экспедиции. Состав помещений и их размещение, с указанием и анализом грузопотоков. Спецификация оборудования. Проанализировать соответствие нормам оснащения. Санитарные требования к организации складских помещений.

Порядок приёма заказов от доготовочных предприятий. Подготовка продукции к отправке. Виды используемой тары, её характеристика. Оформление сопроводительных документов.

Хранение продукции до отправки. Соблюдение сроков хранения. График вывоза полуфабрикатов и кулинарных изделий. Сертификат качества. Хранение и обработка экспедиционной тары.

Штат работников экспедиции, их обязанности и права. Режимы труда и отдыха, графики выхода на работу. Приложить копии соответствующих документов.

ТЕМА 14. Организация (анализ организации) работы концептуальных (авторских) ресторанов класса «люкс».

Анализ рынка услуг ресторанного бизнеса. Существующие концепции. Потребительский спрос на существующие концепции.

Разработка концепции проектируемого ресторана (консервативно-классического, нейтрально-декоративного, с этнической кухней, с кухней в стиле фьюжн и др.). Разработка товарного ассортимента в соответствии выбранной концепцией. Подбор оборудования.

Методы диверсификации предприятия. Корпоративный кейтеринг – как элемент диверсификации. Разработка мероприятий, направленных на стимулирование сбыта.

Формы обслуживания потребителей. Полное и частичное обслуживание официантами. Демократичные формы обслуживания как элемент конкурентоспособности предприятия.

Виды сервировки. Порядок и правила подачи блюд, покупных товаров, вино-водочной продукции. Составление и оформление карты вин и меню в соответствии с выбранной концепцией (название блюд, цветовое и художественное оформление, вид обложки, картинка блюд, наличие дегустационного меню и др.).

Кадровая политика предприятия. Проблемы, стоящие перед предприятием при наборе персонала. Методы стимулирования персонала. Штатное расписание предприятия, должностные инструкции официантов. Состав торговых, производственных, складских, бытовых и др. помещений с учетом специфики проектируемого предприятия. Описание бизнес-процессов.

Организация обслуживания потребителей в зале: подготовка зала к обслуживанию, встреча гостей, прием заказа. Конфликтные ситуации: клиент-персонал и выход из них. Формула возвратного бизнеса – как элемент увеличения потребительского спроса. Интерьер и дизайн предприятия. Мебель зала, световое и звуковое оборудование.

ТЕМА 15. Организация (анализ организации) работы кофейни.

Формат кофейни. Культура «кофепития» разных форматов. Разработка (анализ) концепции проектируемого (анализируемого) предприятия в соответствии с требованиями рынка. Разработка товарного ассортимента. Характеристика кофемашин, кофемолок, водяных систем. Подбор оборудования и его влияние на качество кофейного напитка.

Организация производства в соответствии с планируемым товарным ассортиментом. Создание сети кофеен, как элемент диверсификации производства.

Формы обслуживания потребителей в кофейнях. Полное и частичное обслуживание официантами. Демократичные формы обслуживания как элемент конкурентоспособности предприятия.

Интерьер и дизайн кофейни. Мебель зала, световое и звуковое оборудование.

Кадровая политика и структура штата работников предприятия, работающего в системе сетевого бизнеса и как единичного. Разработка должностных инструкций для персонала кофейни: бариста, администратора, работника торгового зала, управляющего, мерчендайзера, логиста.

Разработка бренда предприятия. Реклама предприятия.

ТЕМА 16. Организация (анализ организации) работы баров (пабов).

Общая характеристика предприятий данного формата. Задачи, особенности деятельности. Состояние спроса на данный вид продукции.

Разработка (анализ) концепции деятельности проектируемого (анализируемого) предприятия. Разработка товарного ассортимента, ценовой политики. Методы диверсификации предприятия.

Основные требования к организации производственных помещений бара (паба), согласно санитарно-гигиенических требований. Организация раздаточной (барной) стойки. Оборудование и барные аксессуары (инвентарь, посуда). Основные виды барного обслуживания. Способы подачи продукции. Должностные инструкции торговых работников бара (бармен, администратор, официант, хостес).

Формы обслуживания потребителей в барах (пабах). Полное и частичное обслуживание официантами. Демократичные формы обслуживания как элемент конкурентоспособности предприятия.

Интерьер и дизайн бара. Мебель зала, световое и звуковое оборудование.

ТЕМА 17. Организация (анализ организации) работы предприятий массового питания, специализирующихся на монопродукте.

Монопродукт как профилирующая концепция предприятия. Монопрофилирующие концепции, действующие на рынке: гамбургеровые, хот-договые, пиццевые и другие. Основные особенности монопрофильных предприятий.

Разработка концепции предприятия в соответствии с требованиями рынка: определение сегмента потребителей, разработка ценовой политики, насыщенности, сопоставимости, глубины и ширины ассортимента блюд, коммуникативной политики, направлений стимулирования сбыта.

Разработка монопродукта и линейки блюд в соответствии с разработанной концепцией предприятия. Описание технологических процессов.

Стандартизация и унификация производственных процессов. Организация рабочих мест. Подбор специализированного оборудования. Профессионально-квалификационный состав исполнителей, режимы труда и отдыха, графики выхода на работу, их обоснование, возможность совмещения профессий.

Раздача, ее задачи и формы организации, выбор раздаточного оборудования в соответствии с концепцией. Разработка путей диверсификации предприятия в плане организационно-торговой деятельности. Кадровая политика в системе fast food. Штатное расписание и должностные инструкции для персонала проектируемого предприятия. Режимы труда и отдыха, графики выхода на работу.

Разработка нетрадиционных способов обслуживания потребителей в зале исходя из концепции заведения. Франчайзинг как элемент стратегии роста. Плюсы и минусы франчайзинга.

ТЕМА 18. Формирование ассортимента продукции (товарной номенклатуры) в предприятиях общественного питания.

Состояние и тенденции развития общественного питания. Принципы организации производственного процесса. Производственный процесс и основы его организации. Понятие производственного процесса, его составляющие. Важнейшие требования, предъявляемые к рациональной организации производственного процесса: непрерывность, пропорциональность, ритмичность, прямоточность, параллельность.

Оперативное планирование на предприятии. Анализ ассортимента продукции, изготавливаемой предприятиями общественного питания. Влияние спроса потребителей на качество и ассортимент продукции в предприятии. Виды меню, принципы его разработки.

Структура производства: цеховая, бесцеховая. Характеристика, особенности применения. Виды (типы) производства: единичное, массовое, серийное. Степень механизации различных типов, особенности их применения в разных типах предприятий общественного питания, преимущества и недостатки.

Влияние организации снабжения сырьем и материально-техническими средствами на формирование ассортимента продукции. Рекомендации по формированию ассортимента продукции.

Основные принципы организации труда (порядок составления производственной программы, распределение заданий персоналу, графики работы, нормирование труда).

Характеристика и структура заготовочного или доготовочного предприятия (по выбранному ассортименту). Изыскание возможных резервов для удовлетворения спроса по выбранному ассортименту кулинарной продукции

ТЕМА 19. Роль и формирование спроса на продукцию общественного питания и продвижение товара.

Высокая культура обслуживания и максимальное удовлетворение спроса потребителей – основное содержание торгово-производственной деятельности предприятий общественного питания.

Факторы, влияющие на формирование спроса в общественном питании: ассортимент услуг питания и дополнительных услуг, его обновляемость, качество кулинарной продукции, уровень сервиса, ценовая политика, коммуникативная (информационная) политика, стимулирование продаж.

Виды спроса и их характеристика. Спрос на разных этапах жизненного цикла товара; факторы, его формирующие. Мероприятия, направленные на увеличение спроса на различных этапах жизненного цикла товара.

Методы изучения реализованного, нереализованного и формирующегося спроса на предприятии, их эффективность. Эластичность спроса различных форматов предприятий общественного питания. Методы увеличения товарооборота при неэластичном спросе.

Понятие продвижения товара. Факторы, влияющие на продвижение товара: количество, качество, цена, доступность. Основные средства стимулирования продаж: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда, личные продажи, выставки-дегустации, ярмарки, выставки-продажи и др. Преимущества и недостатки.

Внутренний мерчандайзинг. Методы стимулирования персонала в целях увеличения продаж. Выбор (анализ) средств и видов рекламы на конкретном предприятии, выводы и рекомендации по её совершенствованию.

ТЕМА 20. Организация продовольственного и материально-технического снабжения и транспортно-экспедиционных операций в предприятии общественного питания.

Источники снабжения: централизованные и децентрализованные. Преимущества и недостатки. Каналы распределения товаров: понятие, виды (дискретный, горизонтальный, вертикальный, смешанный), преимущества и недостатки. Уровни распределения товаров. Критерии в выборе поставщика.

Договор о поставках как инструмент, определяющий взаимоотношения между поставщиком и потребителем. Прямые и длительные связи. Структура и содержание договоров. Транзитная и складская форма поставок. Преимущества и недостатки.

Маршруты завоза продукции в предприятие: маятниковый и кольцевой. Преимущества и недостатки.

Виды поставок. Характеристика различных видов базис-поставок автомобильным, железнодорожным, морским и другими видами транспорта. Преимущества и целесообразность использования определённых видов поставок для предприятий общественного питания. Документация, регламентирующая закуп и прием товара на предприятие.

Основные принципы и особенности организации снабжения предприятий

ТЕМА 21. Организация (анализ организации) производства полуфабрикатов высокой степени готовности и готовой кулинарной продукции на заготовочных предприятиях общественного питания.

Индустриализация общественного питания как одно из основных направлений научно-технического прогресса в отрасли. Объективная необходимость развития концентрации.

Номенклатура типов заготовочных предприятий общественного (массового) питания в зависимости от их мощности; основные правила размещения и функционирования.

Особенности технологии производства полуфабрикатов и кулинарных изделий промышленными способами. Преимущества использования в качестве тары функциональных емкостей, гастроемкостей, термопортов.

Организация и экономическая эффективность производства кулинарной продукции на заготовочных предприятиях (цехах) с точки зрения организации технологического процесса и преимуществ для потребителей.

Организация (анализ) рабочих мест, их оснащённость оборудованием, обеспечение поточности технологических процессов.

Ассортимент продукции и особенности разработки производственной программы. Организация труда на производстве (режим труда и отдыха, профессионально-квалификационный состав работников, графики выхода на работу и т.д.). Выводы и рекомендации по совершенствованию организации рабочих мест.

ТЕМА 22. Способы подачи блюд, этикет и протокол в предприятиях общественного питания класса «люкс», «высший» и «первый».

Способы подачи блюд: в обнос, английский, русский, европейский. Основные правила, методы и формы обслуживания, формы организации труда обслуживающего персонала. Использование в различных форматах заведений.

Правила сервировки столов. Предварительная и исполнительная сервировка. Основные элементы сервировки: посуда, скатерти, салфетки, приборы, «нестандартные мелочи».

Правила приема гостей. Должностные инструкции помощника официанта, старшего официанта, метрдотеля. Этикет и протокол в процессе обслуживания.

Банкет по типу «коктейль», особенности его проведения: выделение и подготовка зала, составление меню, расстановка подсобных столиков, порядок подачи холодных закусок, десерта, вин, прохладительных напитков, коктейлей. Обязанности метрдотеля и официантов при обслуживании, формы организации труда обслуживающего персонала. Нормы обслуживания. Правила уборки столов.

Формула возвратного бизнеса как элемент имиджа предприятия.

Банкеты. Виды банкетов и приемов. Порядок приема, оформления и исполнения заказов на обслуживание торжеств.

Подготовка к проведению банкета: разработка меню, расчёт необходимого количества столов, посуды, приборов, столового белья. Порядок составления заявки на производство, в буфеты, сервизную. Составление плана обслуживания, расчёт необходимого количества официантов, распределение обязанностей между ними.

Роль метрдотеля в организации и обслуживании банкетов. Подготовка залов к обслуживанию.

Правила подачи вин, крепко алкогольной продукции, покупных товаров. Должностные обязанности сомелье. Рекомендации по структуре и содержанию карты вин, коктейльной карты. Правила подачи кофе, элитных сортов чая, фруктов в горячей карамельной массе. Приготовление блюд способом фламбирования.

ТЕМА 23. Организация (*анализ организации*) складского и тарного хозяйства и пути его совершенствования.

Роль правильной организации складского хозяйства в обеспечении ритмичной работы предприятия.

Состав складского хозяйства на проектируемом (анализируемом) предприятии общественного питания. Оборудование кладовых. Порядок приема продуктов по количеству и качеству, нормативная и технологическая документация, применяемая на предприятии при приемке сырья и полуфабрикатов. Кондиция поступающего сырья. Графики отпуска товаров на основное производство и филиалы.

Хранение продуктов. Условия и режимы хранения. Обеспечение правил товарного соседства. Сроки хранения продукции. Порядок применения норм естественной убыли товаров в процессе хранения.

Подготовка продукции к отправке. Виды используемой тары, её характеристика. Оформление сопроводительных документов. Описать путь движения сырья и полуфабрикатов.

Механизация погрузочно-разгрузочных работ, применяемые средства для вертикального и горизонтального перемещения грузов.

ТЕМА 24. Организация питания и обслуживания туристов, проживающих в гостиницах (*и других средствах размещения*).

Содержание сервиса туристов и услуги на предприятиях питания. Задачи обслуживания на предприятиях питания.

Организация обслуживания иностранных туристов. Виды туризма в Российской Федерации. Требования к предприятиям питания для обслуживания туристов. Правила обслуживания туристов. Составление меню для иностранных туристов различных национальностей, с учетом традиций, особенностей кухни. Применение прогрессивных форм обслуживания (комплексное недельное меню туристских завтраков, обедов и ужинов, предварительное накрытие столов, организация залов-экспресс, обслуживание «в обнос», по типу «шведского стола»).

Организация диетического и вегетарианского питания. Организация обслуживания в номерах гостиниц, а также по случаю встречи и проводов групп туристов.

Организация труда обслуживающего персонала и культура обслуживания на предприятиях питания. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Характеристика и оснащение помещений для посетителей. Организация и искусство обслуживания. Особенности организации обслуживания в барах.

Порядок заключения договоров на обслуживание иностранных туристов в пути следования. Порядок расчетов за питание.

Системы безопасности - важный элемент сервиса на предприятиях питания.

ТЕМА 25. Организация питания и обслуживания пассажиров железнодорожного (авиационного, водного и других видов) транспорта.

Обслуживание пассажиров железнодорожного транспорта. Специфика обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта. Организация питания на железнодорожных вокзалах. Типы предприятий общественного питания вокзалов. Выбор режимы работы. Выбор формы обслуживания. Организация питания пассажиров с детьми в залах ресторанов и кафе. Ассортимент реализуемой продукции. Вместимость предприятий общественного питания. Вместимость столовой для работников вокзала и предприятий общественного питания. Определение общего количества блюд.

Классификация вагонов –ресторанов. Вагон-ресторан, вагон – кафе, вагон – буфет, вагон-бар, вагон-клуб. Методы и формы обслуживания. Перечень услуг, предоставляемых предприятиями общественного питания в пассажирских поездах. Состав помещений вагона-ресторана. Режим работы, ассортимент реализуемой продукции.

Обслуживание пассажиров воздушного транспорта. Специфика организации обслуживания пассажиров воздушного транспорта в аэровокзалах, аэропортах, на борту самолета. Типы предприятий общественного питания в аэропортах и аэровокзалах. Организации розничной торговли, установка автоматов для продажи напитков, сигарет и т.п. Обслуживания пассажиров на борту самолета. Цех бортового питания: структура, ассортимент реализуемой продукции.

Обслуживание пассажиров водного транспорта. Состав предприятий общественного питания, обслуживающих пассажиров морского и речного транспорта на борту судна. Применяемые методы обслуживания. Особенности организации питания и обслуживания на пассажирских судах. Работа салонов-ресторанов их особенности. Режим работы предприятия общественного питания водного транспорта.

Обслуживание пассажиров автомобильного транспорта. Особенности обслуживания пассажиров автомобильного транспорта в автовокзалах, автостанциях, а также в пути следования в мотелях. Состав блоков питания. Розничная торговля покупной продукцией и наборами в дорогу. Методы обслуживания меню со свободным выбором блюд, меню комплексных обедов. Режим работы предприятия общественного питания автомобильного транспорта.

ТЕМА 26. Организация питания и обслуживания в оздоровительных учреждениях (санаториях, профилакториях, медицинских организациях и др.)

Анализ рынка санаторно-курортных услуг в РФ. Актуальность организации питания на предприятиях социальной сферы. Состояние организации питания в оздоровительных учреждениях (на примере конкретного предприятия).

Основы рационального питания. Основные принципы питания в санаториях-профилакториях. Анализ ассортимента продукции в оздоровительных учреждениях и оперативное планирование. Основные блюда меню предприятий общественного

питания в оздоровительных учреждениях. Основные особенности производства и приготовления блюд. Методы щажения. Основные диет-столы, их особенности и ассортимент блюд. Режимы питания в санаториях-профилакториях.

Материально-техническая база и организация снабжения оздоровительных учреждений.

Организация процесса производства продукции в оздоровительных учреждениях. Организация работы диетсестры, должностные обязанности. Анализ и формирование обслуживания потребителей.

Инновационные направления в организации питания в санаториях-профилакториях. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации питания в оздоровительных учреждениях.

ТЕМА 27. Организация диетического питания населения и пути его совершенствования.

Диетическое питание как важный фактор профилактически и сохранения здоровья населения. Научные принципы построения лечебного (диетического)питания. Актуальность организации диетического питания.

Организация диетического питания в системе общественного питания. Ассортимент диетической продукции и оперативное планирование. Основные диетические блюда в меню предприятий общественного питания. Основные особенности производства и приготовления диетических блюд.

Принципы диетического питания. Основные рационы диетического питания. Функциональные пищевые продукты. Специализированные пищевые продукты питания. Обогащенные пищевые продукты. Организации лечебного питания в организации здравоохранения. Анализ ассортимента продукции и оперативного планирования в диетических предприятиях.

Организация процесса производства диетической продукции. Особенности организации производственных цехов. Организация работы диетолога (диетсестры), должностные обязанности. Анализ и формирование обслуживания потребителей в диетических предприятиях. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации диетического питания

ТЕМА 28. Ресторанный бизнес на примере действующих ресторанов, г. Новосибирска: организация и эффективность работы.

Ресторанный бизнес его особенности, характеристика. Анализ структуры предприятий общественного питания и сети предприятий г. Новосибирска. Факторы, влияющие на расположение предприятия общественного. Характеристика города в зависимости от количества населения, основные зоны (промышленная, жилищно-административная, коммунально-складская, отдыха). Повседневный и периодический спрос населения на продукцию общественного питания. Учет приезжих.

Основные типы предприятий общественного питания, представленные в г. Новосибирске, их характеристика по обслуживаемому контингенту, ассортименту реализуемой продукции, месту расположения и т.д. Особенности общественного

питания и ведения ресторанного бизнеса в условиях Новосибирска. Сети предприятий питания, представленные на рынке услуг.

ТЕМА 29. Организация и планирование рекламной деятельности в общественном питании.

Анализ рынка услуг ресторанного бизнеса. Потребительский спрос на продукцию общественного питания и влияние на него рекламы. Виды рекламы, её характеристики и принципы. Функции рекламы. Классификация рекламы. Этапы творческого рекламного процесса.

Реклама предприятия на примере исследуемого предприятия питания. Особенности рекламы в зависимости от типа, класса, обслуживаемого контингента, режима работы, ассортимента реализуемой продукции. Дизайн рекламы предприятия. Планирование рекламной деятельности на предприятии. Совершенствование организации рекламной деятельности на предприятии.

ТЕМА 30. Организационные проблемы создания и развития индустрии гостеприимства и пути улучшения качества обслуживания на предприятии.

Состояние и тенденции развития индустрии гостеприимства. Роль предприятий общественного питания в эффективной работе предприятий индустрии гостеприимства. Рекомендации в решении проблемы создания индустрии гостеприимства в РФ.

Современная индустрия питания и сфера услуг: состояние и перспективы развития отрасли. Организация процесса обслуживания в гостиничных предприятиях и других средствах размещения и пути его совершенствования. Прогрессивные формы обслуживания в гостиничных предприятиях. Изучение сети предприятий питания и их роль в удовлетворении спроса потребителей. Виды сервиса и их эффективность.

Организация питания в курортных и гостиничных комплексах. Условия питания и методы обслуживания. Виды сервиса, их характеристика. Информационное обеспечение процесса обслуживания в предприятиях питания. Организация работы Room-service. Особенности организации питания в гостиницах и других средствах размещения туристов.

Состояние и перспективы культурно-развлекательных услуг и транспортных услуг, как неотъемлемой части индустрии гостеприимства, пути улучшения качества обслуживания на предприятии

Вопросы для подготовки к зачету (8 семестр)

1. Общественное питание как социально-экономическая система
2. Государственное регулирование деятельности предприятий общественного питания.
3. Новые формы бизнеса, применяемы в общественном питании. Суть и содержание франчайзинга и лизинга.
4. Порядок и этапы открытия предприятия общественного питания.
5. Правила ввода предприятия питания в эксплуатацию.
6. Основные типы предприятий общественного питания и их характеристика.
7. Классификация предприятий питания в зависимости от видов услуг.
8. Классификация предприятий общественного питания по производственно-торговым функциям.
9. Сущность научно-технического прогресса и его ускорение на современном этапе.
10. Внедрение индустриальных технологий - главное направление НТП в общественном питании.
11. Повышение эффективности использования оборудования, его модернизация.
12. Комплексная механизация и автоматизация производственных процессов, процессов обслуживания потребителей и погрузочно-разгрузочных работ. Новые виды оборудования.
13. Совершенствование методов и форм организации труда.
14. Внедрение прогрессивных форм и методов обслуживания потребителей.
15. Задачи всесторонней интенсификации производства кулинарной продукции и развития услуг.
16. Внедрение рациональных форм организации производства в общественном питании – объективная необходимость.
17. Концентрация производства: сущность, формы, показатели уровня, преимущества, недостатки.
18. Диверсификация – сложная форма развития концентрации производства.
19. Сущность, формы, показатели уровня специализации и кооперирования производства.
20. Комбинирование в общественном питании, сущность, формы, преимущества.
21. Понятие сети предприятий общественного питания: общедоступная и обслуживающая определенный контингент потребителей.
22. Основные показатели, характеризующие состояние и развитие сети предприятий питания.
23. Нормативные показатели развития сети, их значение и применение: для общедоступной сети, для определенного контингента населения по месту работы и учебы
24. Основные задачи организации снабжения Понятие логистики, сущность, задачи.
25. . Организация снабжения сырьем, полуфабрикатами Источники, виды и формы снабжения.
26. Договорные отношения с поставщиками.

27. Особенности в организации материально-технического снабжения в общественном питании.
28. Техническое оснащение предприятий оборудованием, инвентарем, посудой и т.д.
29. Совершенствование снабжения в общественном питании.
30. Факторы, влияющие на организацию производства предприятий общественного питания.
31. Основные особенности и принципы организации производства.
32. Классификация и принципы производственных процессов.
33. Структура производственного процесса и длительность производственного цикла.
34. Структура производства предприятий общественного питания: цеховая, бесцеховая.
35. Дополнительная услуга ресторана – кейтеринг. Виды кейтеринга.
36. Организация питания по месту учебы в условиях рыночных отношений.
37. Назначение, виды меню различных типов.
38. Организация работы кондитерского цеха по производству мучных кондитерских изделий.
39. Организация питания населения по месту работы (рассредоточенный контингент).
40. Организация работы складского хозяйства.
41. Организация материально-технического снабжения.
42. Характеристика инвентаря, столовой посуды и приборов, столового белья, форменной одежды. Нормы оснащения.
43. Организация работы цеха доготовки полуфабрикатов и обработки зелени.
44. Организация проведения банкета-фуршета.
45. Организация питания рабочих (сосредоточенный контингент).
46. Ресторанный рынок, ресторанный бизнес. Его характеристики.
47. Организация работы горячего цеха предприятий различных типов.
48. Новые направления в подаче блюд в предприятиях питания: фондю, барбекю, фломбирование, транширование.
49. Цели и задачи оперативного планирования. План-меню. Плановое меню.
50. Разработка концепции ресторана. Виды концептуальных тем.
51. Оперативное планирование производства доготовочных предприятий общественного питания.
52. Оперативное планирование в заготовочных предприятиях общественного питания.
53. Организация обслуживания пассажиров различных видов транспорта.
54. Организация питания туристов
55. Нормирование ручных, машинных работ, аппаратурных операций.
56. Структура производства предприятий общественного питания.
57. Организация рекламы в общественном питании.
58. Организация обслуживания банкетов с частичным обслуживанием официантами.
59. Организация банкета за столом с полным обслуживанием официантами.

60. Организация работы кулинарного цеха.
61. Организация работы холодного цеха.
62. Организация работы овощного цеха в предприятиях, работающих на сырье
63. Система комплектации и отпуска обедов при непрерывном потоке потребителей.
64. Научная организация труда в общественном питании, направления.
65. Организация работы мясо-рыбного цеха.
66. Организация обслуживания банкета-чай, банкета-фуршет и банкета-коктейль.
67. Методика и техника фотографии рабочего дня. Баланс рабочего времени и резервы повышения производительности труда.
68. Состав рабочего времени и методы его изучения.
69. Направления НОТ: разделение и кооперирование труда.
70. Направления НОТ: совершенствование организации рабочего места.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая – М: «Дашков и К», 2020. – 416 с. – Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=358232>
2. Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: учебное пособие /Т.А.Джум, Г.М.Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 528 с.: - (Бакалавриат). - ISBN 978-5-9776-0369-0. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/925820> (дата обращения: 03.01.2022). – Режим доступа: по подписке.
3. Зайко, Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие /Г.М. Зайко, Т.А. Джум – М: Магистр: ИНФРА-М, 2021. – 560 с. – Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/read?id=387355>
4. Зайцева, Н. А. Практикум по менеджменту туризма. Ситуации и тесты: учебное пособие / Н. А. Зайцева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Форум, 2019. - 168 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-91134-491-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/991953> (дата обращения: 30.01.2022). – Режим доступа: по подписке.
5. Изосимова, И. В. Искусство обслуживания в ресторанных заведениях: учебное пособие / И. В. Изосимова, О. М. Сергачева. — Красноярск : СФУ, 2021. — 172 с. — ISBN 978-5-7638-4249-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/181586> (дата обращения: 04.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
6. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; [пер. с англ. А.В. Павлов]. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 239 с. — ISBN 978-5-238-00792-2 (Зарубежный учебник). - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1025557> (дата обращения: 30.01.2022). – Режим доступа: по подписке.
7. Никулина, Е. О. Проектирование предприятий питания: учебное пособие / Е. О. Никулина, Г. В. Иванова, О. Я. Кольман. - Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2019. - 156 с. - ISBN 978-5-7638-3983-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1818803> (дата обращения: 03.01.2022). – Режим доступа: по подписке.
8. Торопова, Н. Д. Организация производства на предприятии общественного питания: учебное пособие / Н. Д. Торопова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Санкт-Петербург: Лань, 2019. — 348 с. — ISBN 978-5-8114-3691-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119617> (дата обращения: 03.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
9. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и

К^о», 2019. - 248 с. - ISBN 978-5-394-03326-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091875> (дата обращения: 18.01.2022). – Режим доступа: по подписке.

10. ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный Стандарт. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования" (от 22.11.2013 n 1676-ст [текст].– М: Госстандарт России, 2016. Переиздание март 2019– 16 с.

11. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения. [текст].– М: Госстандарт России, 2016. Переиздание май 2020 г – 21 с.

12. ГОСТ Р 32692-2014. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. [текст].– М: Госстандарт России, 2016. Переиздание май 2020 г.– 14 с.

Пример оформления первого листа курсовой работы

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ

БИОЛОГО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра Технологии и товароведения пищевой продукции»

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «Организация производства и обслуживания на предприятиях
общественного питания»

Тема:

**«Организация мелкорозничной торговой сети. Анализ организации
работы магазина-кулинарии»**

Разработала:	Самсонова Е.К. 2411 группа
Проверил:	Тарабанова Е.В. к.б.н, доцент

Новосибирск 20__

Содержание

					НГАУ. ТТПП. 19.03.04. ОП.КР. 22							
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата	«Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания»			Лит.	Лист	Листов		
Разраб.		Самсонова Е.К									2	35
Пров.		Тарабанова Е.В										
Принял		Тарабанова Е.В						НГАУ, БТФ, ТТПП, гр.2411				
Н. Контр.		Тарабанова Е.В.										
Утв.		Гаптар С.Л										

Приложение 3

Пример оформления последующих листов курсовой работы

					НГАУ. 19.03.04. ОП. КР.22	Лист
						5
Изм.	Лист	докум.	Подпись	Дата		

**Организация производства и обслуживания
на предприятиях общественного питания**

Методические указания
по выполнению курсовой работы
по направлению подготовки 19.03.04. Технология продукции и организация
общественного питания, для студентов всех форм обучения

Составители:

Тарабанова Евгения Викторовна
Гаптар Светлана Леонидовна
Ворожейкина Наталья Гербертовна

Публикуется в авторской редакции
Компьютерная верстка Е.В. Тарабанова

Подписано к печати
Формат 60х84 1/6. Тираж 100 экз.
Обем усл. печ л. Изд. № Заказ №

Отпечатано в издательстве
Новосибирского государственного аграрного университета
630039, Новосибирск, ул. Добролюбова, 160, кааб. 106
Тел/факс (383) 267-09-10, E-mail: 2134539@mail.ru