

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВА И ОБСЛУЖИВАНИЯ В
РЕСТОРАННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

*Методические указания по выполнению контрольной работы для студентов
направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»,
профиль 43.03.3.31 «Гостинично-ресторанная деятельность»
заочной формы обучения (часть 2)*

Красноярск 2022

Организация производства и обслуживания в ресторанной деятельности: методические указания для выполнения контрольной работы для студентов направления подготовки 43.03.03. «Гостиничное дело», профиль 43.03.03.31 «Гостинично-ресторанная деятельность» заочной формы обучения / Т. А. Балябина; СФУ ИТиСУ. – Красноярск, 2022. – 14 с.

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общие положения	4
2	Порядок выполнения, содержание и выбор контрольной работы	5
3	Варианты контрольных работ	6
	Список использованных источников	12
	Приложение А – Образец оформления титульного листа	14

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Целью преподавания дисциплины «Организация производства и обслуживания в ресторанной деятельности» является формирование у студентов базовых теоретических знаний и практических навыков в изучении организации деятельности службы питания гостиничного предприятия, ее роли в гостиничном предприятии, форм и прогрессивных методов обслуживания.

Учебные задачи дисциплины «Организация производства и обслуживания в ресторанной деятельности» направлены на решения следующих профессиональных задач:

- раскрыть основные понятия сферы деятельности службы питания в гостинице;
- ознакомить студентов с назначением и характеристиками отдельных подразделений службы питания;
- совершенствование организации и отладки бизнес-процессов прием и обслуживанию гостей в ресторанной деятельности;
- приобретение комплекса знаний в области ресторанного сервиса, а также изучение особенностей технологии обслуживания;
- закрепление, дополнение и уточнение теоретических знаний студентами, овладение ими навыками составления меню, методов и принципов организации обслуживания потребителей в предприятиях общественного питания.

2 ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ, СОДЕРЖАНИЕ И ВЫБОР ВАРИАНТА КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

В соответствии с учебным планом студенты заочной формы обучения в процессе изучения дисциплины выполняют контрольную работу. Ввиду того, что объем аудиторных часов занятий для студентов – заочной формы обучения ограничен, основной формой изучения программного материала курса является самостоятельная работа, в процессе которой студенты должны руководствоваться программой курса, изучить и творчески осмыслить рекомендуемую литературу и материалы, публикуемые в периодической печати. Контрольная работа состоит из теоретического раздела, включающего два вопроса, и практического задания.

В теоретическом разделе излагается содержание программных вопросов по дисциплине. Важным условием написания контрольной работы является изучение рекомендуемой литературы. При этом не допускается дословное изложение текста из литературы: студент должен осмыслить изученный материал и самостоятельно изложить ответ на поставленный вопрос, в случае заимствования цитат из литературных источников необходимо делать ссылку на источник.

Контрольная работа состоит из вариантов. Студент выбирает свой вариант в соответствии с таблицей 1, используя данные шифра зачетной книжки.

Таблица 1 – Выбор вариантов контрольных работ

Предпоследняя цифра шифра предпоследняя цифра шифра	Последняя цифра шифра									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
0	20	18	1	10	7	13	15	19	2	4
9	6	8	9	11	3	5	7	12	14	16
8	17	4	18	3	20	1	16	2	5	19
7	7	11	6	14	9	8	13	10	12	15
6	1	19	20	18	4	2	16	3	17	5
5	10	11	13	8	14	15	14	6	7	12
4	4	19	16	3	18	5	1	17	20	2
3	8	10	14	15	9	7	13	6	12	11
2	20	3	5	19	16	4	18	17	1	2
1	12	9	10	6	13	15	7	11	14	8

ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Вариант 1

1. Правила оказания услуг. Показатели культуры обслуживания
2. Виды организации питания в гостиничных предприятиях: полный пансион – (FB); полупансион – (НВ); одноразовое питание (завтрак) – (ВВ), все включено в стоимость – All inclusive т.д. (сравнительный аспект).
3. Разработать критерии оценки профессионального уровня обслуживающего персонала для ресторана высшего класса гостиничного комплекса (на основе профстандартов)

Вариант 2

1. Организация питания на борту морского лайнера
2. Факторы, влияющие на условия труда обслуживающего персонала
3. Составить меню со свободным выбором блюд для ресторана первого класса гостиничного предприятия на основании действующих сборников рецептур блюд и кулинарных изделий, а также примерного ассортимента продукции, рекомендуемого для предприятий общественного питания.

Вариант 3

1. Требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу ресторанного комплекса
2. Прогрессивные технологии обслуживания в ресторанной деятельности
3. Составить меню для шведского стола на завтрак для гостинично-ресторанного комплекса 5*. В меню включают:
 - салаты
 - овощи
 - блинчики
 - сырники
 - сметану
 - каши
 - мясные блюда
 - овощные блюда
 - молочные блюда
 - яичные блюда
 - различные соки
 - мучные кулинарные изделия
 - горячие напитки - чай, кофе
 - воду минеральную или фруктовую, фирменные напитки.

Вариант 4

1. Виды завтраков: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей. Формы и методы обслуживания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика.
2. Понятие и виды кейтеринга. «Кейтеринг» в гостиничном сервисе: категории и характеристики. Подходы к организации работы кейтеринговой службы.
3. Разработать план-проспект прогрессивных технологий и форм обслуживания (расширенный план мероприятий с описанием по внедрению) для ресторана итальянской кухни гостиничного комплекса

Вариант 5

1. Особенности обслуживания заказов гостей в номерах. Обслуживание через поэтажные буфеты-бары. Составление линии контактов с гостем Guest touch line (GTL) в различных участках обслуживания: лобби, ресторане, номере.
2. Методы стимулирования сбыта ресторанных услуг
3. Разработать меню для детского питания в гостинице

Вариант 6

1. Структура службы питания гостиничного предприятия
2. Оформление меню и карты вин
3. Служба кейтеринга гостиничного ресторана проводит обслуживание участников форума по форме «коктейль» на открытой площадке. Смоделировать ситуацию, распределить обязанности участников процесса, составить и обосновать список необходимого оборудования и инвентаря.

Вариант 7

1. Специфика организации работы службы Room-service для гостиниц разной категории в РФ
2. Услуги питания туристов в пути следования
3. Составить меню шведского стола для обеда. В меню должно быть (минимум):
 - 6-7 холодных закусок
 - 2-3 супа
 - 4-5 вторых блюд

- 3 гарнира
- 2 соуса
- 2 сладких блюда
- 3 мучные и кондитерские изделия
- чай, кофе
- 2 сока

Вариант 8

1. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях, их характеристика.
2. Факторы работы службы room-service в гостиничных комплексах
3. Разработайте фирменный стиль в одежде обслуживающего персонала служб питания в гостинице или внести свои изменения в фирменный стиль какого-либо существующего предприятия гостиничного сервиса города или края, обоснуйте свой выбор элементов фирменного стиля.

Вариант 9

1. Мерчандайзинг на предприятиях питания: виды и приемы
2. Основные компоненты культуры общения официанта и посетителя.
3. Оформить заказ для доставки в номер гостиницы по форме таблицы:

Наименование блюда	Цена	Количество	Сумма	Время доставки	Время уборки

Подпись администратора _____

Вариант 10

1. Виды меню, их характеристика, принципы составления и оформление меню.
2. Методы стимулирования сбыта ресторанных услуг
3. Разработать план-проспект прогрессивных технологий и форм обслуживания для ресторана при гостиничном комплексе 5*

Вариант 11

1. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов. Правила обслуживания гостей в номерах.
2. Специальные виды услуг и формы обслуживания
3. Разработать критерии оценки профессионального уровня обслуживающего персонала для ресторана первого класса гостиничного комплекса (на основе профстандартов)

Вариант 12

1. Особенности организации обслуживания потребителей в санаториях, пансионатах, домах отдыха
2. Перечислить факторы, учитываемы при составлении меню. Суть качественного анализа меню. Характеристика методов анализа меню
3. Для организации шведского стола в гостинично-ресторанном комплексе:
 - а) Представить схему расположения следующих зон:
 - холодных закусок
 - супов
 - вторых блюд и гарниров
 - сладких блюд
 - мучных и кондитерских изделий
 - горячих напитков
 - холодных напитков
 - б) Подобрать и разместить технологическое оборудование в зависимости от зоны предназначения

Вариант 13

1. Обслуживание по типу шведского стола и «сырной» тележки.
2. Организация работы баров в гостинично-ресторанных комплексах
3. Составить карту вин для ресторана 1 класса гостиничного комплекса

Вариант 14

1. Разработка концепции ресторанного заведения гостиничного предприятия
2. Специальные формы обслуживания на предприятиях питания, их характеристика
3. Разработать регламент процесса «Организация питания гостей» в номерах отеля категории 5*

Вариант 15

1. Порядок составления карт напитков (кроме карты вин)
2. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне
3. Среди посетителей ресторана определилась группа постоянных клиентов. Предложите спектр дополнительных услуг и знаков внимания с целью их «удержания».

Вариант 16

1. Формы и методы обслуживания на предприятиях питания, их характеристика

2. Ассортиментная политика в ресторанной деятельности
3. Для организации шведского стола в гостинично-ресторанном комплексе:
 - а) Представить схему расположения следующих зон:
 - холодных закусок
 - супов
 - вторых блюд и гарниров
 - сладких блюд
 - мучных и кондитерских изделий
 - горячих напитков
 - холодных напитков
 - б) Подобрать и разместить технологическое оборудование в зависимости от зоны предназначения

Вариант 17

1. Классификация баров в зависимости от их расположения в гостиничном комплексе
2. Основные аспекты деятельности предприятий питания в гостиничных комплексах
3. В центре города при гостинице открывается ресторан русской кухни высшего класса на 100 мест с кондитерским цехом и магазином кулинарии. Задание: составьте меню и предложите услуги, обеспечивающие создание для потребителей повышенного уровня комфортности и высокую рентабельность предприятия

Вариант 18

1. Современные тенденции развития индустрии питания при гостиницах.
2. Обслуживание индивидуальных туристов и групп туристов, особенности их питания
3. Гость звонит в службу рум-сервиса и просит администратора подать ему в номер завтрак в 7.00 на следующий день. 1) Предложите варианты завтраков. 2) Осуществите оформление заявки для службы рум-сервиса.

Вариант 19

1. Этапы процесс разработки меню в ресторанной деятельности
2. Организация кейтеринга в гостинице
3. Меню ресторана в целом отвечает его классности. Однако его диагностика показала, что блюда, на которые делает ставку шеф-повар, продаются плохо. Решено обратить внимание на оформление меню торгового

зала. Предложите изменения общего вида меню, позволяющие рассчитывать на прибыль от продажи блюд «аутсайдеров».

Вариант 20

1. Стандарты функционирования организаций общественного питания при гостиницах.
2. Классификация блюд в ресторанной деятельности по критериям популярности и рентабельности
3. Ресторан готовится к кейтерингу по методу «шведский стол». В меню включены холодные закуски, горячие блюда, мороженое, безалкогольные напитки. Смоделируйте ситуацию и составьте заявку на перечень необходимого оборудования, инвентаря, столовой посуды, приборов и белья

Контрольная работа выполняется студентом самостоятельно с использованием рекомендуемой литературы.

Контрольная работа должна быть выполнена печатным способом на компьютере и соответствовать стандарту предприятия СТУ 7.5-07-2021 «Общие требования к построению, изложению и оформлению документов учебной деятельности».

Контрольные работы сдаются на кафедру за две недели до начала сессии. Нарушение сроков сдачи работы может привести к тому, что к началу экзамена работа останется непроверенной и студент не будет допущен к его сдаче.

Теоретические вопросы во всех вариантах предполагают раскрытие содержания указанного термина, выяснение проблем, связанных с применением соответствующих требований, формулирование вывода о профилактических мероприятиях.

В конце контрольной работы приводится список использованной литературы. Библиографические ссылки, а также список использованной литературы оформляются в соответствии с установленными требованиями.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основная литература

1. Быстров С.А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Текст] : Учебник / С. А. Быстров. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017. - 536 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=858884>

2. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая; под ред. проф. А. Т. Васюковой. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. — 416 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=512131>

3. Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе [Текст] : учебное пособие : [для вузов] / Т. А. Джум, Г. М. Зайко.- Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2015. - 526 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=504888>

4. Зайко Г. М. Организация производства и обслуживание на предприятиях общественного питания [Текст] : учебное пособие : [для студентов вузов по специальности "Технология продуктов общественного питания"] / Г. М. Зайко, Т. А. Джум.- Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2013. - 557 с. Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=389895>

5. Организация производства и обслуживания в ресторанной деятельности [Текст] : [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль 43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность, 43.03.03.02.01 Ресторанное дело] / Т. А. Балябина, О. М. Сергачева. – Красноярск : СФУ, 2017. – Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=18632>

6. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.

Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>

Дополнительная литература

1. Башин Ю. Б. Кейтеринг: Учебное пособие / Ю.Б. Башин, Н.В.Телепченкова - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 126 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=502139>

2. Главчева, С. И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах [Текст] : учеб. пособие для вузов / С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко.- СПб. : Троицкий мост, 2012. - 207 с.

3. Джум Т. А. Организация и технология питания туристов: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 320 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=232724>

4. Косян А. С. Технологии ресторанного сервиса: лабораторный практикум / Венецианский А.С., Косян С. Б., Мамахай А. К. - Волгоград: Волгоградский ГАУ, 2016. - 104 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=624329>

5. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; пер. с англ. А. В. Павлов. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 239 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390761>

6. Организация ресторанного бизнеса [Текст] : учебное пособие для обучения студентов вузов по направлениям подготовки 101100.62 "Гостиничное дело", 100400.62 "Туризм", специальности 100103.65 "Социально-культурный сервис и туризм" / Ю. В. Жилкова [и др.].- Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 192 с.

7. Управление рестораном [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / Р. К. Милл; пер. с англ. - 3-е изд. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 535 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=395285>

8. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / В. Г. Федцов. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2014. - 248 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430602>

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Образец титульного листа контрольной работы

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине «Организация производства и обслуживания в ресторанной
деятельности»

(вариант)

Преподаватель	_____	_____	_____
	подпись, дата	должность, ученая степень	инициалы, фамилия
Студент	_____	_____	_____
	номер группы	номер зачетной книжки	подпись, дата
			инициалы, фамилия

Красноярск 20____