

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»
заочной формы обучения*

Красноярск 2018

Организация производства и обслуживания в ресторанной деятельности: методические указания для выполнения контрольной работы для студентов направления подготовки 43.03.03. «Гостиничное дело» заочной формы обучения / Т. А. Балябина; СФУ ТЭИ. – Красноярск, 2018. – 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;

- изучить физиологические принципы построения пищевых рационов;

- совершенствование организации и отладки бизнес-процессов производству продукции, приему и обслуживанию гостей в ресторанном бизнесе;

- рассмотреть национальные особенности и традиции питания иностранных туристов;

- изучить санитарно – гигиенические нормы и правила, предъявляемые к организациям питания;

- выделить перспективные направления совершенствования службы питания в современных условиях.

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. Эволюция формирования индустрии питания в сфере гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии питания в сфере гостеприимства в России и за рубежом
2. Особенности организации рационального питания в санаторно-курортных комплексах.
3. Разработать график выхода на работу производственной бригады горячего цеха ресторана при гостиничном комплексе, если в цехе работают 1 повар VI разряда, 2 повара V разряда, 2 повара IV разряда и 1 повар III разряда. Режим работы торгового зала с 07-00 до 23-00 часов. Часы «пик» в ресторане с 8-00 до 9-00, с 13-30 до 14-30, с 18-00 до 19-30 часов.

Вариант 2

1. Специфика организации служб питания в гостиницах разных типов и классов в России и за рубежом. Типология организационных структур службы питания (сравнительный аспект)
2. Особенности обслуживания иностранных туристов в гостиничных комплексах
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. Специфика требований к службе питания согласно нормативным документам, регламентирующим деятельность гостиниц.
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. Методом хронометража установлены пооперационные затраты времени изготовителя полуфабрикатов четвертого разряда рыбного. Хроноряд (в сек.) следующий: 2,2; 4,1; 1,1; 2,9; 3,7; 4,3; 3,1; 5,2; 3,0; 3,1; 4,3; 3,4; 4,8; 12,8. Нормативный коэффициент устойчивости хроноряда 2,5. Определите норму выработки (шт/смену) изготовителя полуфабрикатов, если продолжительность рабочей смены 8 часов, оперативное время – 88%.

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. Определите необходимую годовую потребность ресторана первого класса на 75 мест в фарфоро-фаянсовой посуде и столовых приборах, если ресторан посещает 490 человек в день

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. Рационализация трудового процесса на предприятиях питания гостиничных комплексов
3. Разработать план-проспект прогрессивных технологий и форм обслуживания для ресторана итальянской кухни

Вариант 6

1. Классификация предприятий питания по месту нахождения, степени централизации производства, характеру обслуживаемых континентов.
2. Перечислить факторы, учитываемы при составлении меню. Суть качественного анализа меню. Характеристика методов анализа меню
3. Разработать оперативный план работы рыбного цеха по выпуску полуфабрикатов мощностью 1,65 т в сутки. Удельный вес рыб по видам следующий: кета неразделанная – 35%, судак неразделанный крупного размера – 15%, окунь морской потрошенный с головой крупного размера – 25%, форель потрошенная – 25%.

Вариант 7

1. Виды завтраков в гостиничных предприятиях, их характеристика.
2. Основы организации снабжения службы питания гостиничного предприятия
3. Разработайте производственную программу мясного цеха перерабатывающего 3,5 т сырья в сутки. Удельный вес говядины составляет 65% (в т.ч. I категории 70%, II категории 30%), свинины – 30%, баранины – 5%.

Вариант 8

1. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях, их характеристика.
2. Организация работы заготовочных цехов на предприятиях питания гостиницы. Требования к персоналу.
3. Разработайте производственную программу кафе при гостиничном комплексе на 80 мест: рассчитать дневную производственную программу предприятия, разработать план-меню на один день работы торгового зала на основании действующих сборников рецептур и примерного ассортимента продукции, рекомендуемого для реализации в предприятиях общественного питания.

Вариант 9

1. Мерчандайзинг на предприятиях питания: виды и приемы
2. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания гостиничных комплексов
3. Разработать производственную программу птицегольевого цеха по выпуску полуфабрикатов мощностью 1,95 т в сутки. При разработке производственной программы следует учесть следующий удельный вес птицы по видам и категориям к массе брутто: куры полупотрошенные – 55% (в т.ч. I категория – 35%, II категория – 65%), индейки полупотрошенные – 25% (в т.ч. I категория – 40%, II категория – 60%), гуси полупотрошенные – 15% (в т.ч. I категория – 45%, II категория – 55%), утки полупотрошенные – 5% (в т.ч. I категория – 55%, II категория – 45%).

Вариант 10

1. Виды меню, их характеристика, принципы составления и оформление меню.
2. Организация работы доготовочных цехов на предприятиях питания гостиницы. Требования к персоналу.
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. Организация работы специализированных цехов на предприятиях питания гостиницы. Требования к персоналу.
3. Представить в виде схемы технологический процесс организации материально-технического снабжения предприятий питания при гостиничном комплексе

Вариант 12

1. Особенности организации обслуживания потребителей в санаториях, пансионатах, домах отдыха
2. Нормирование труда. Методы изучения затрат рабочего времени на предприятиях питания
3. Разработать критерии оценки профессионального уровня персонала для ресторана первого класса гостиничного комплекса

Вариант 13

1. Обслуживание по типу шведского стола и «сырной» тележки.
2. Разработка и внедрение рациональных режимов труда и отдыха. Графики выхода на работу на предприятиях питания.
3. Составить карту вин для ресторана гостиничного комплекса

Вариант 14

1. Разработка концепции ресторанный заведения гостиничного предприятия
2. Специальные формы обслуживания на предприятиях питания, их характеристика
3. Разработать план-проспект прогрессивных технологий и форм обслуживания для ресторана быстрого обслуживания

Вариант 15

1. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне
2. Функции и задачи коммерческой деятельности службы питания гостиничного комплекса
3. Деятельность бригады работников горячего цеха ресторана характеризуется следующими данными:
 - общая продолжительность рабочего времени (мин) – 960;
 - подготовительно-заключительное время (мин) - 78;
 - время на обслуживание рабочего места (мин) - 37;
 - время на отдых и личные надобности (мин) - 43;
 - основное время - (мин) - 615;
 - вспомогательное время (мин) – 124;
 - перерывы, независимые от работников (мин) – 39;
 - перерывы, зависящие от работников (мин) – 24.

Разработать проектируемый баланс рабочего времени, а также определить рост производительности труда бригады работников горячего цеха.

Вариант 16

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

2. Классификация баров в зависимости от их расположения в гостиничном комплексе
3. Разработайте производственную программу ресторана высшего при гостиничном комплексе 5* на 85 мест: рассчитать дневную производственную программу предприятия, разработать план-меню на один день работы торгового зала на основании действующих сборников рецептур и примерного ассортимента продукции, рекомендуемого для реализации в предприятиях общественного питания

Вариант 17

1. Разработка рациона питания с учетом особенностей различных категорий туристов гостиницы
2. Научная организация труда на предприятиях питания гостиничного хозяйства.
3. Разработайте производственную программу мясного цеха перерабатывающего 4,1 т сырья в смену. Удельный вес говядины составляет 62% (в т.ч. I категории 68%, II категории 32%), свинины – 28%, баранины – 10%.

Вариант 18

1. Виды туризма; обслуживание индивидуальных туристов и групп туристов, особенности их питания
2. Оперативное планирование производства на предприятиях питания гостиничного предприятия
3. Представить в виде схемы технологический процесс организации продовольственного снабжения предприятий общественного питания

Вариант 19

1. Основные направления развития сферы питания, ее роль и значение в гостинично - туристском комплексе
2. Производственная логистика службы питания гостиничного комплекса
3. Разработать график выхода на работу производственной бригады холодного цеха ресторана при гостиничном комплексе, если в цехе работают 2 повара V разряда, 3 повара IV разряда и 2 повара III разряда. Режим работы торгового зала с 07-15 до 23-30 часов. Часы «пик» в ресторане с 8-30 до 9-30, с 13-00 до 14-00, с 19-00 до 20-00 часов

Вариант 20

1. Организация обслуживания потребителей в гостиничном комплексе
2. Организация складского, тарного хозяйства и экспедиционно-диспетчерской службы предприятий питания гостиничного хозяйства.

3. Разработать оперативный план работы рыбного цеха по выпуску полуфабрикатов мощностью 2,1 т в сутки. Удельный вес рыб по видам следующий: форель потрошенная – 45%, судак неразделанный крупного размера – 20%, кета потрошенная – 25%; минтай – 10%.

Контрольная работа выполняется студентом самостоятельно с использованием рекомендуемой литературы.

Контрольная работа должна быть выполнена печатным способом на компьютере и соответствовать стандарту предприятия СТО 4.2–07–2014 «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»

Торгово-экономический институт

Кафедра технологии и организации общественного питания

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине «Организация обслуживания на предприятиях
общественного питания»

(вариант)

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

Красноярск 20_____