

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТОРГОВО –
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ**

**КУЛЬТУРА ПРОИЗВОДСТВА И ОБСЛУЖИВАНИЯ
В ОБЩЕСТВЕННОМ ПИАНИИ**

*Методические указания по выполнению контрольной работы для студентов
направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль 43.03.03.01
«Ресторанная деятельность», заочной формы обучения*

КРАСНОЯРСК 2017

УДК 642.5 (07)

Рецензенты:

канд. биол. наук, доцент Изосимова И.В.

Культура производства и обслуживания в общественном питании: метод. указания по выполнению контрольной работы / сост. О. М. Сергачева, М.Д. Батраев; СФУ торг.-экон. ин-т. – Красноярск, 2017. – 13 с.

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общие положения	4
2 Порядок выполнения, содержание и выбор варианта контрольной работы	4
3 Варианты контрольных работ.....	6
4 Варианты практических заданий.....	9
Библиографический список.....	11
Приложение А. Образец оформления титульного листа.....	13

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Дисциплина «Культура производства и обслуживания в общественном питании» входит в число дисциплин по выбору вариативной части учебного плана бакалавров по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Целью дисциплины «Культура производства и обслуживания в общественном питании» является ознакомление студентов факультета технологии общественного питания с содержанием их будущей профессии, значением отрасли, с теми дисциплинами, которые они будут изучать в процессе обучения, с основами организации предприятий общественного питания, ролью специалистов высокой квалификации в руководстве предприятиями общественного питания.

Помимо функционального назначения, данный курс носит и ознакомительный характер, позволяет расширить свои познания о питании человека, его роли, видах, особенностях.

Задачами курса является формирование у студентов профессионального мышления и расширение кругозора в сфере общественного питания; развитие умения получать, обрабатывать, оформлять, читать профессионально-ориентированную информацию; формирование постоянного личностного развития и стремление к повышению профессионального мастерства; привитие эстетической культуры, этикета в общественном питании; привитие навыков профессиональной этики.

Знания, полученные в ходе изучения дисциплины «Культура производства и обслуживания в общественном питании» выступают в качестве методологической основы для изучения дисциплин ««Организация производства и обслуживания в ресторанной деятельности», «Профессиональная этика и этикет», «Основы рационального питания», «Технология ресторанной продукции».

Одной из форм внеаудиторной самостоятельной работы студентов является выполнение контрольной работы, которая служит формой промежуточного контроля знаний студентов.

В соответствии с учебным планом студенты заочной формы обучения выполняют контрольную работу. Настоящие методические указания включают в себя задания для выполнения контрольной работы по курсу «Культура производства и обслуживания в общественном питании».

2 ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ, СОДЕРЖАНИЕ И ВЫБОР ВАРИАНТА КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Данная контрольная работа состоит из теоретической части, включающей два вопроса, и практического задания.

В теоретической части контрольной работы излагается содержание программных вопросов по дисциплине «Культура производства и обслуживания в общественном питании». Важным условием написания контрольной работы является изучение рекомендуемой литературы, а также информации по вопросам

общественного питания, публикуемой в периодических изданиях. 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. Обязательным условием является изучение нормативных, инструктивных и методических материалов.

В практической части выполняются расчеты в соответствии с условиями задачи. Все расчеты сопровождаются необходимыми пояснениями, в которых отражается последовательность, исходные данные и методика исчисления. При необходимости расчеты оформляются в таблицы.

Контрольная работа должна быть выполнена в полном объеме, аккуратно и правильно оформлена.

Текст работы излагается рукописным способом в тетради или на отдельных сброшюрованных листах. На титульном листе должны быть указаны все данные о студенте (Ф.И.О., факультет, курс, группа, шифр, номер выполняемого варианта и его содержание). Образец оформления титульного листа приведен в приложении А. В конце контрольной работы приводится библиографический список, оформленный в соответствии с требованиями, ставится подпись студента и дата выполнения работы.

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

Таблица 1 – Выбор варианта контрольной работы

Предпоследняя цифра шифра	Последняя цифра шифра									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	20	18	1	10	7	13	15	19	2	4
2	6	8	9	21	3	5	7	12	14	16
3	17	4	18	3	20	1	16	2	5	19
4	7	11	6	14	9	8	13	10	12	15
5	1	19	20	18	4	2	16	3	17	5
6	10	11	13	8	14	15	14	6	7	12
7	4	21	16	3	18	5	1	17	20	2
8	8	10	14	15	9	7	13	6	12	21
9	20	3	5	19	16	4	18	17	1	2
0	12	9	10	6	13	15	7	11	14	8

3 ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Вариант 1

1. Сущность социально – экономического значения общественного питания.
2. Основные правила сервировки стола.
3. Задача 1 вариант А.

Вариант 2

1. Генезис традиционной пищевой технологии.
2. Понятие процесса обслуживания потребителей в общественном питании.
3. Задача 1 вариант Б.

Вариант 3

1. Раскрыть понятие рационального питания.
2. Характеристика форм обслуживания посетителей в предприятиях общественного питания.
3. Задача 1 вариант В.

Вариант 4

1. Передовые методы ведения бизнеса в общественном питании.
2. Понятие профессиональной этики. Ее задачи.
3. Задача 1 вариант Г.

Вариант 5

1. Раскрыть основные принципы формирования диетического питания.
2. Категории профессиональной этики.
3. Задача 1 вариант А.

Вариант 6

1. Характеристика основных технологических приемов производства продукции общественного питания.
2. Характеристика методов обслуживания посетителей в предприятиях общественного питания.
3. Задача 1 вариант Б.

Вариант 7

1. Нормативная документация, используемая в предприятиях общественного питания.
2. Раскрыть понятие эстетической культуры обслуживания.
3. Задача 1 вариант В.

Вариант 8

1. Обязанности специалиста, в структуре производства и управления предприятием общественного питания.

2. Задачи эстетической культуры. Проблемы производственной эстетики.
3. Задача 1 вариант Г.

Вариант 9

1. Характеристика стилей, используемых в оформлении интерьеров предприятий общественного питания.
2. Характеристика нетрадиционных методов питания.
3. Задача 1 вариант А.

Вариант 10

1. Понятие единого художественного стиля в оформлении интерьера предприятия общественного питания.
2. Особенности развития общественного питания на современном этапе.
3. Задача 1 вариант Б.

Вариант 11

1. Характеристика средств эстетического оформления интерьера.
2. Основные цели и задачи отрасли общественного питания на современном этапе.
3. Задача 1 вариант В.

Вариант 12

1. Выбор цветовой гаммы интерьера. Влияние цветовой гаммы интерьера на самочувствие работников и посетителей.
2. Современное состояние и тенденции развития отрасли общественного питания. Проблемы развития общественного питания.
3. Задача 1 вариант Г.

Вариант 13

1. Охарактеризовать основные подходы к формированию питания на научной основе.
2. Основные принципы эстетического оформления стола. Основные средства сервировки стола.
3. Задача 1 вариант А.

Вариант 14

1. Характеристика основных служб предприятий общественного питания. Их основные функции и задачи.
2. Характеристика факторов определяющих процесс обслуживания.
3. Задача 1 вариант Б.

Вариант 15

1. Характеристика экономической роли питания в жизнедеятельности человека.
2. Характеристика основных правил обслуживания посетителей.
3. Задача вариант В.

Вариант 16

1. Характеристика структуры предприятия общественного питания.
2. Основные этапы в обслуживании посетителей.
3. Задача 1 вариант Г.

Вариант 17

1. Влияние качества услуг на процесс обслуживания.
2. Характеристика социальной роли питания в жизнедеятельности человека.
3. Задача 1 вариант А.

Вариант 18

1. Основные этапы технологического процесса на предприятиях общественного питания.
2. Понятие этикета. Характеристика служебного этикета работника обслуживания.
3. Задача 1 вариант Б.

Вариант 19

1. Классификация и типизация предприятий общественного питания.
2. Характеристика ассортимента продукции, выпускаемой на предприятиях общественного питания.
3. Задача 1 вариант Г.

Вариант 20

1. Характеристика физиологической роли питания в жизнедеятельности человека.
2. Современные виды теплового оборудования, используемого на предприятиях общественного питания.
3. Задача 1 вариант А.

Вариант 21

1. Функции специалиста в работе предприятия общественного питания.
2. Современные виды механического оборудования, используемого на предприятиях общественного питания.
3. Задача 1 вариант Б.

4 ВАРИАНТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ

Задача 1 вариант А

В пиццерии в результате неоднократных проверок вышестоящими организациями были выявлены следующие нарушения: фактическое отсутствие на раздаче, некоторых видов пиццы включенных в меню, несоответствие столовой посуды, подаваемым в ней блюдам, несоблюдение установленного, обязательного перечня дополнительных услуг. Необходимо определить показатель качества обслуживания и уровень культуры обслуживания на данном предприятии, сделать вывод о работе ресторана. При количественном определении культуры и качества обслуживания применить способ, учитывающий коэффициенты весомости показателей качества обслуживания за установленные нарушения. Сделать вывод об организации обслуживания на данном предприятии, выработать рекомендации по устранению нарушений. Расчеты оформить в табл. 1.

Таблица 1 – Определение показателя качества обслуживания

Показатель	Оценка качества обслуживания	Коэффициент весомости	Производная	Средняя оценка
K_1				
K_2				
K_3				
K_4				
Сумма баллов:				

Задача 1 вариант Б

В ресторане класса люкс в результате неоднократных проверок вышестоящими организациями были выявлены следующие нарушения: несоответствие предварительной сервировки стола времени обслуживания, отсутствие музыкального обслуживания в вечернее время, нарушение правил подачи вторых горячих блюд, невнимательное отношение обслуживающего персонала к потребителям. Необходимо определить показатель качества обслуживания и уровень культуры обслуживания на данном предприятии, сделать вывод о работе ресторана. При количественном определении культуры и качества обслуживания применить способ, учитывающий коэффициенты весомости показателей качества обслуживания за установленные нарушения. Сделать вывод об организации обслуживания на данном предприятии, выработать рекомендации по устранению нарушений. Расчеты оформить в табл. 1.

Таблица 1 – Определение показателя качества обслуживания

Показатель	Оценка качества обслуживания	Коэффициент весомости	Производная	Средняя оценка
K_1				
K_2				
K_3				
K_4				
Сумма баллов:				

Задача 1 вариант В

В детском кафе в результате неоднократных проверок были выявлены следующие нарушения: несоблюдение установленного, обязательного перечня дополнительных услуг, меню частично не соответствует типу и специализации предприятия, отсутствует игровая комната (детский уголок), используется метод самообслуживания. Необходимо определить показатель качества обслуживания и уровень культуры обслуживания на данном предприятии, сделать вывод о работе детского кафе. При определении показателей применить специальную шкалу примерных размеров снижения оценки качества обслуживания за установленные нарушения.

Задача 1 вариант Г

В винном баре первого класса в результате неоднократных проверок вышестоящими организациями были выявлены следующие нарушения: нарушение правил подачи блюд, несоответствие столовой посуды подаваемым в ней блюдам, неопрятный внешний вид обслуживающего персонала. Необходимо определить показатель качества обслуживания и уровень культуры обслуживания на данном предприятии, сделать вывод о работе бара. При определении показателей применить специальную шкалу примерных размеров снижения оценки качества обслуживания за установленные нарушения.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

а) основная литература

1. Культура производства и обслуживания в общественном питании [Электронный ресурс] : учеб.-метод. комплекс [для студентов напр. 260800.68 «Технология продукции и организация общественного питания» магистерской программы 260800.62.01 «Технология организации ресторанного дела»] / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост. О. М. Сергачева. – 2014. **Режим доступа:** <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/UMKD/i-935564.exe>
2. Традиции и культура питания народов мира: Учебное пособие / Н.В. Щеникова. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 296 с. **Режим доступа:** <http://znanium.com/bookread2.php?book=469955>
3. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса [Текст] : учебное пособие для студентов экономических вузов и практических работников ресторанного бизнеса / В. Г. Федцов ; Ин-т русского предпринимательства, Центр работников сервиса и предпринимателей ресторанного бизнеса.- Москва : Дашков и К°, 2014. - 247 с. **Режим доступа:** <http://znanium.com/bookread2.php?book=430602>

б) дополнительная литература

1. 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>
2. Организация производства на предприятиях общественного питания: Учебное пособие / Мрыхина Е. Б. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с. **Режим доступа:** <http://znanium.com/bookread2.php?book=493230>
3. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: Учебное пособие/Т.А.Джум, Г.М.Зайко - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 528 с. **Режим доступа:** <http://znanium.com/bookread2.php?book=504888>
4. Технический регламент Таможенного союза "О безопасности пищевой продукции" [Электронный ресурс] : утв. решением Комиссии Таможенного союза Евразийского экономического сообщества от 09.12. 2011 N 880 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». - Режим доступа : <http://www.consultant.ru>.
5. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. – Введ. 01.01.2016. – Москва : Стандартинформ, 2015. – 11 с.
6. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. – Введ. 01.01.2016. – Москва : Стандартинформ, 2015. – 10 с.

7. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования. – Введ. 01.01.2015. – Москва : Стандартинформ, 2014. – 11 с.
8. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу. – Введ. 01.01.2016. – Москва : Стандартинформ, 2015. – 15 с.
9. ГОСТ 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. – Введ. 01.01.2015. – Москва : Стандартинформ, 2014. – 15 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

Кафедра технологии и организации общественного питания

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине «Культура производства и обслуживания в общественном
питании»

Вариант № ____

Выполнил:

Студент (ка) _____ курса

Специальности _____

Группы _____

Шифр зачетной книжки _____

Ф.И.О. _____

Проверил:

(ученое звание, ученая степень,
должность)

(Ф.И.О.)

Красноярск 201__ г.