

**Министерство образования и науки РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Сибирский федеральный университет»  
Торгово-экономический институт**

## **РЕСТОРАННОЕ ДЕЛО**

*Методические указания для выполнения контрольной работы  
для студентов направления подготовки 43.03.03  
«Гостиничное дело»  
заочной формы обучения*

Красноярск 2017

Ресторанное дело: методические указания для выполнения контрольной работы для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» заочной формы обучения / И.В. Изосимова, О.М. Сергачева, Н.Ю. Теплюк; СФУ ТЭИ. – Красноярск, 2017. – 13 с.

© ФГАОУ ВПО «Сибирский  
Федеральный университет»  
Торгово-экономический  
институт  
2017

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1 Общие положения .....	3
2 Порядок выполнения, содержание и распределение контрольных работ.....	5
3 Варианты контрольных работ.....	7
Библиографический список.....	14

### 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Курс «Ресторанное дело» является курсом по выбору. Он позволяет студентам расширить кругозор и приобрести дополнительные знания по организации проведения различных видов банкетов. Изучение дисциплины базируется на знании курсов «Организация производства и обслуживания в ресторанных заведениях», «Технология ресторанной продукции», «Искусство обслуживания в ресторанном сервисе».

Цель дисциплины – приобретение и развитие у студентов навыков повышения качества подготовки бакалавров на основе профессиональной направленности обучения, приобретение студентами знаний об организации работы ресторанов, бизнес-процессов в ресторанах. В связи с этим обучение направлено на приобретение студентами профессиональной гибкости, предприимчивости, принятию оптимальных решений с учетом интересов потребителей и предприятия.

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.

## 2 ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ, СОДЕРЖАНИЕ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

В соответствии с учебным планом студенты заочной формы обучения в процессе изучения дисциплины выполняют контрольную работу.

Контрольная работа является одной из форм учебной подготовки будущего специалиста общественного питания высшей квалификации и имеет цель практически закрепить и углубить знания студентов по дисциплине “Ресторанное дело”.

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, а также информации по вопросам организации ресторанной деятельности, 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 практическом разделе 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 таблицах.

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). В конце работы приводится перечень используемой литературы, 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 вариантов контрольных работ

Шифра Цифра Предпоследняя 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

### **3 ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ**

#### Вариант 1

1. Методы контроля производственной деятельности, контроля и регламентации оказания технологических услуг.
2. Характеристика разделов бизнес-плана.
3. Опишите проблемы, с которыми сталкивается ресторан, пытающийся сделать прибыльными следующие направления своей деятельности: бара и обслуживание в номерах.

#### Вариант 2

1. Тенденции развития ресторанного бизнеса.
2. Показатели оценки эффективности инвестиционного проекта, их характеристика.
3. Каким на ваш взгляд должен быть ресторан, если Россия стремится привлекать иностранных туристов? Нарисуйте схему ресторана и предложите меню.

#### Вариант 3

1. Виды мотивации персонала в ресторане.
2. Суть процесса дисконтирования.
3. Разработайте ситуацию, в которой Вам необходимо решить, что сделать, чтобы гости ресторана остались довольными обслуживанием.

#### Вариант 4

1. Основные стадии процесса аттестации персонала.
2. Программные продукты, используемые для оценки эффективности проектов.
3. Представьте, что к 19.00 на кухне начались перебои с продуктами, в том числе стейк и цыпленок. Гости начали выражать свое недовольство, что не могут заказать те или иные блюда. Кому бы вы позвонили/пошли бы в первую очередь? Какие меры Вам необходимо предпринять, если проблему немедленно решить не удастся.

#### Вариант 5

1. Сущность понятия «управление персоналом ресторана».
2. Основные мероприятия, необходимые для открытия ресторана.
3. Приведите пример материальной и нематериальной мотивации в ресторане японской/русской/европейской кухни.

#### Вариант 6

1. Понятие бизнес-процесса. Основные бизнес-процессы.
2. Суть плана маркетинга в ресторанном бизнесе.
3. Опишите проблемы, с которыми сталкивается ресторан, пытающийся сделать прибыльными следующие направления своей деятельности: бара и обслуживание в номерах.

#### Вариант 7

1. Основные стадии процесса аттестации персонала.
2. Основные функции управляющего ресторана.
3. Каким на ваш взгляд должен быть ресторан, если Россия стремится привлекать иностранных туристов? Нарисуйте схему ресторана и предложите меню.

#### Вариант 8

1. Характеристика трех классов автоматизированных систем.
2. Показатели, используемые для оценки конкурентов ресторана на рынке.
3. Разработайте ситуацию, в которой Вам необходимо решить, что сделать, чтобы гости ресторана остались довольными обслуживанием.

#### Вариант 9

1. Задачи бизнес-процесса «Производство».
2. Типы бизнес-плана.
3. Представьте, что к 19.00 на кухне начались перебои с продуктами, в том числе стейк и цыпленок. Гости начали выражать свое недовольство, что не могут заказать те или иные блюда. Кому бы вы позвонили/пошли бы в первую очередь? Какие меры Вам необходимо предпринять, если проблему немедленно решить не удастся.

#### Вариант 10

1. Закупка как составляющая бизнес-процесса «Логистика». Особенности закупки.
2. Виды сервиса. Их характеристика.
3. Приведите пример материальной и нематериальной мотивации в ресторане японской/русской/европейской кухни.

#### Вариант 11



1. Характеристика типов предприятия общественного питания в соответствии с ГОСТ 30389-2013.
2. Характеристика основных этапов проведения аттестации.
3. Опишите проблемы, с которыми сталкивается ресторан, пытающийся сделать прибыльными следующие направления своей деятельности: бара и обслуживание в номерах.

#### Вариант 12

1. Классификация предприятий общественного питания по признаку сегмента обслуживания потребителей.
2. Основные бизнес-процессы зоны фронт-хаус.
3. Каким на ваш взгляд должен быть ресторан, если Россия стремится привлекать иностранных туристов? Нарисуйте схему ресторана и предложите меню.

#### Вариант 13

1. Понятие бизнес-процесса. Основные бизнес-процессы.
2. Характеристика основных торговых помещений ресторана.
3. Разработайте ситуацию, в которой Вам необходимо решить, что сделать, чтобы гости ресторана остались довольными обслуживанием.

#### Вариант 14

1. Понятие зонирования. Зоны ресторана.
2. Характеристика вспомогательных помещений ресторана.
3. Представьте, что к 19.00 на кухне начались перебои с продуктами, в том числе стейк и цыпленок. Гости начали выражать свое недовольство, что не могут заказать те или иные блюда. Кому бы вы позвонили/пошли бы в первую очередь? Какие меры Вам необходимо предпринять, если проблему немедленно решить не удастся.

#### Вариант 15

1. Основные функции зоны блэк-хаус.
2. Взаимосвязь бизнес-процессов «продажи» и «прием и обслуживание гостей».
3. Приведите пример материальной и нематериальной мотивации в ресторане японской/русской/европейской кухни.

#### Вариант 16

1. Закупка как составляющая бизнес-процесса «Логистика». Особенности закупки.
2. Виды сервиса. Их характеристика.
3. Опишите проблемы, с которыми сталкивается ресторан, пытающийся сделать прибыльными следующие направления своей деятельности: бара и обслуживание в номерах.

#### Вариант 17

1. Характеристика трех классов автоматизированных систем.
2. Специфика предпринимательской деятельности в ресторанном бизнесе.
3. Разработайте ситуацию, в которой Вам необходимо решить, что сделать, чтобы гости ресторана остались довольными обслуживанием.

#### Вариант 18

1. Задачи, решаемые автоматизированными системами управления в бизнес-процессе «Логистика».
2. В чем заключается бизнес-планирование в ресторанном бизнесе.
3. Представьте, что к 19.00 на кухне начались перебои с продуктами, в том числе стейк и цыпленок. Гости начали выражать свое недовольство, что не могут заказать те или иные блюда. Кому бы вы позвонили/пошли бы в первую очередь? Какие меры Вам необходимо предпринять, если проблему немедленно решить не удастся.

#### Вариант 19

1. Характеристика составляющих хранения и перемещения закупленных продуктов и товаров на предприятии.
2. Основные цели и задачи бизнес-планирования в ресторанном бизнесе.
3. Приведите пример материальной и нематериальной мотивации в ресторане японской/русской/европейской кухни.

#### Вариант 20

1. Задачи бизнес-процесса «Производство».
2. Типы бизнес-плана.
3. Опишите проблемы, с которыми сталкивается ресторан, пытающийся сделать прибыльными следующие направления своей деятельности: бара и обслуживание в номерах.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

### *Основная литература*

1 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>

2 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>

3 Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Текст] : учебник для вузов по направлениям подготовки 19.03.04 "Технология продукции и организация общественного питания", 43.03.03 "Гостиничное дело", 43.03.01 "Сервис" (квалификация (степень) "бакалавр") / С. А. Быстров. - Москва : ИНФРА-М, 2017. - 536 с. Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=858884>

4 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.

### *Дополнительная литература*

5 Венецианский, А. С. Технологии ресторанного сервиса [Текст] : лабораторный практикум / А. С. Венецианский, С. Б. Косян, А. К. Мамахай ; Волгоград. гос. аграр. ун-т.- Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2016. - 104 с. Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=624329>

6 Быстров, С. А. Экономика и организация ресторанного бизнеса [Текст] : [учебное пособие] / С. А. Быстров.- Москва : Форум, 2014. - 463 с. Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=226404>

7 Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / С. С. Скобкин.- Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2014. - 496 с. Режим доступа: <http://www.znanium.com/bookread.php?book=468869>

8 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.

**7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. Российская гостиничная ассоциация. – Режим доступа: <http://www.rha.ru/>
2. Федерация рестораторов и отельеров. – Режим доступа: <http://www.new.frio.ru/>
3. Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов - International Hotels & Restaurants Association.– Режим доступа: <http://www.ih-ra.com/>