

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

**КУЛЬТУРА ПРОИЗВОДСТВА И ОБСЛУЖИВАНИЯ
В ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ**

*Методические указания по выполнению контрольной работы для студентов
направления подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация
общественного питания» профиль 19.03.04.01.01 «Технология организации
ресторанного дела», заочной и заочной сокращенные сроки формы обучения*

КРАСНОЯРСК 2018

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, 2018. – 12 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

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Дисциплина «Культура производства и обслуживания в общественном питании» входит в число дисциплин по выбору вариативной части гуманитарного, социального и экономического цикла.

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 с 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 на предприятиях общественного питания», «Организация труда и производственного процесса на предприятиях общественного питания», «Основы искусства обслуживания».

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 и заочной в сокращенные сроки 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. Панова Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания: в экзаменационных вопросах и ответах: учеб. пособие/ Л.А. Панова. – 2-е изд. – М.: Дашков и К, 2005. – 319 с.
2. Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях общественного питания: Учебник / Л.А. Радченко. – Изд. 5-е, доп.и перераб. – Ростов н/Д: Феникс, 2005.- 347 с.

б) дополнительная литература

1. ГОСТ Р 50762-2007. Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. – Введ. 01.01.2009. – М.: Изд – во стандартов, 2008. – 15 с.
2. ГОСТ Р 50763-2007. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. – Введ. 01.01.2009. – М.: Изд – во стандартов, 2008. – 19 с.
4. Российская Федерация. Законы. О защите прав потребителей от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 // Защита прав потребителей. Сб. норм. Документов. -М.: ЭНН, 1995. Ст. 3.
5. Российская Федерация. Законы. Федеральный закон о внесении изменений и дополнений в закон РФ «О защите прав потребителей» и «Кодекс об административных правонарушениях» от 9 января 1996 г. № 2-ФЗ // Российская газета -1996. -16 января.
6. Правила оказания услуг общественного питания. Утверждены постановлением правительства РФ от 15 августа 1997.- №1036 // Собр. Законодательства РФ - 1997. - № 34. Ст. 3980.
7. Вольф И. Современный этикет / И. Вольф. – М.: Издательский дом «Кристина», 2000.
8. Кучер Л.С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник. / Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратова.- М.: Издательский дом «Деловая литература», 2002. -544 с.
9. Общественное питание: сборник нормативных документов. – М.: ГроссМедиа, 2005. – 202 с.
- 10.Сборник нормативных и технических документов, регламентирующих производство кулинарной продукции / - М.: Хлебпродинформ, 2001.
- 11.Сборник должностных инструкций работников торговли и общественного питания / сост. Татарников М.А. – Москва: ИНФРА-М, 2005. – 367 с.
- 12.Справочник руководителя предприятия общественного питания – М.: Лёгкая и пищевая промышленность, 2000.
- 13.Справочник технолога общественного питания / А.И. Мглинец, Г.Н. Ловачева, Л.М. Алешина и др. – М.: Колос, 2000. – 416 с.
- 14.Стельмахович М.А. Деловая культура для официантов-барменов: Учебное пособие / М.А. Стельмахович. – Ростов н/Д: Феникс, 2001. – 384 с.

15. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник/ В.В. Усов. – 2-е изд..стереотип. – М.: Издательский центр «Академия», 2002. – 416 с.
16. Уильям Л. Карл. Организация обслуживания на предприятиях массового питания: Пер. с англ. – М.: Сирин, 2002. – 150 с.
17. Федцов В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие / В.Г. Федцов. – М.: «Издательство ПРИОР», 2000. – 208 с.
18. Хорст Ханиш. Искусство сервировки /Х. Хорст. – М.: Ниола 21-й век, 2000.
в) учебно-методические разработки кафедры
19. Культура производства и обслуживания в общественном питании: метод. указания / Краснояр. гос. торг.-экон. ин-т.; сост. М.Д. Батраев, О.М. Сергачева. – Красноярск, 2009. – 22с.
20. Культура производства и обслуживания в общественном питании: метод. указания / Краснояр. гос. торг.-экон. ин-т.; сост. О.М. Сергачева, М.Д. Батраев. – Красноярск, 2010. – 18с.
21. Культура производства и обслуживания в общественном питании: конспект лекций / Краснояр. гос. торг.-экон. ин-т.; сост. сост. М.Д. Батраев, О.М. Сергачева. – Красноярск, 2010. – 48с.