

**Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
Институт торговли и сферы услуг**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

*Методические указания по выполнению контрольной работы для студентов
направления подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация
общественного питания»
заочной и заочной в сокращенные сроки форм обучения*

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общие положения	4
2	Порядок выполнения, содержание и выбор контрольной работы	5
3	Варианты контрольных работ	6
	Список использованных источников	11
	Приложение А – Образец оформления титульного листа	13

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Целью преподавания дисциплины «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания» является формирование у студентов теоретических знаний, приобретение практических навыков и умений в области организации обслуживания, направленных на усовершенствование качества и культуры обслуживания, управления в заведениях общественного питания различных типов, развитие профессиональных способностей и качеств, необходимых специалистам индустрии питания.

Основные обобщенные задачи профессиональной деятельности бакалавров по дисциплине «Организация обслуживания на предприятиях общественного питания» направлены на:

- подготовку компетентного специалиста с широким профессиональным кругозором и организаторскими способностями;
- изучение документов, регламентирующих деятельность предприятий общественного питания;
- овладение основными понятиями, терминами и определениями в области организации обслуживания;
- овладение механизмами технологии обеспечения и поддержки лояльности гостей;
- совершенствование организации и отладки бизнес-процессов в ресторанном бизнесе;
- изучение современных технологий, форм, методов, средств обслуживания;
- владение прикладных знаний в области оказания услуг в сфере питания потребителей;
- навыки самостоятельного, инициативного и творческого использования теоретических знаний в практической деятельности выпускника.

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	

3 ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Вариант 1

1. Формирование системы обслуживания в предприятиях питания. Обслуживание как сочетание двух функций; основные задачи. Характеристика и структура торговых помещений

2. Виды меню

3. Спроектируйте организацию обслуживания в столовой при промышленном предприятии с обычным прерывным производственным процессом, где трудится 2,5 тыс. рабочих, в том числе 1,6 тыс. – в максимальную смену. Промышленное предприятие работает 5 дней в неделю в 2 смены: первая – с 6 ч. 30 мин. до 15 ч. 15 мин., вторая – с 15 ч. 15 мин. до 24 ч. Явочный коэффициент равен 0,9. В первую смену завтракают 20 % рабочих, обедают 83 %; во вторую смену обедают 37 %, ужинают 90 %.

Вариант 2

1. Процесс обслуживания в предприятиях общественного питания: сущность, основные понятия. Характеристика потоков потребителей, пропускная способность торговых залов. Качественные характеристики системы обслуживания

2. Особенности обслуживания иностранных туристов

3. Составить меню со свободным выбором блюд для концептуального ресторана (концепции выбрать самостоятельно). Подобрать столовую посуду и приборы в соответствии с ассортиментом блюд и напитков, включенных в меню

Вариант 3

1. Спрос на кулинарную продукцию, его особенности. Изучение спроса, организация его проведения. Формирование и стимулирование спроса.

2. Организация обслуживания рабочих и служащих производственных предприятий и учреждений. Организация питания строителей, шахтеров, водителей городского транспорта.

3. Разработать схему бизнес-процесса «Прием и обслуживание гостей» для семейного ресторана

Вариант 4

1. Характеристика процесса обслуживания официантами в предприятиях питания: формы, их отличительные особенности, преимущества и недостатки.

2. Понятие и виды кейтеринга. Специфика свадебного кейтеринга, Барный кейтеринг.

3. Составить карту вин для ресторана, специализирующегося на итальянской кухне.

Вариант 5

1. Классификация типов раздач при самообслуживании. Механизированные линии непрерывного отпуска обедов
2. Особенности обслуживания в номерах гостиниц
3. Разработать план-проспект прогрессивных технологий и форм обслуживания для ресторана итальянской кухни

Вариант 6

1. Особенности обслуживания в кафе, барах, закусочных
2. Уровни лояльности персонала в предприятиях питания, их характеристика
3. Спроектируйте организацию обслуживания в столовой при промышленном предприятии с обычным прерывным производственным процессом, где трудится 3 тыс. рабочих, в том числе 2 тыс. – в максимальную смену. Промышленное предприятие работает 5 дней в неделю в 2 смены: первая – с 6 ч. 00 мин. до 14 ч. 45 мин., вторая – с 14 ч. 45 мин. до 23 ч. 00 мин. Явочный коэффициент равен 0,85. В первую смену завтракают 17 % рабочих, обедают 81 %; во вторую смену обедают 44 %, ужинают 88 %.

Вариант 7

1. «Тайный гость» как эффективный инструмент оценки качества обслуживания
2. Классификация типов раздач при самообслуживании. Линии раздач при реализации комплексных обедов
3. Определите типы предприятий общественного питания, вместимость залов, разработайте систему обслуживания пассажиров (режим работы, перерывы, количество официантов и раздатчиков и др.), размещенных при железнодорожном вокзале, если пассажирский поток равен 250 чел.

Вариант 8

1. Меню. Назначение и принципы составления меню
2. Опыт организации обслуживания в предприятиях питания за рубежом
3. Спроектируйте организацию обслуживания рабочих при машиностроительном заводе при условии, что в первую смену трудится 2 тыс. рабочих, во вторую - 1,2 тыс. Явочный коэффициент равен 0,9. В первую смену завтракают 23 % рабочих, обедают 80 %; во вторую смену обедают 45 %, ужинают 85 %. В первую смену завтрак начинается в 8 ч., обед – в 11 ч.; во вторую смену обед начинается в 17 ч., ужин – 20 ч.

Вариант 9

1. Мерчандайзинг: виды и приемы
2. Состояние рынка труда в предприятиях общественного питания
3. Определить типы предприятий общественного питания, вместимость залов, разработать систему обслуживания пассажиров (режим работы, перерывы, количество официантов и раздатчиков и др.), размещенных при аэропорте, если пассажирский поток свыше 1250 чел.

Вариант 10

1. Организация обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта
2. Принципы, методы и формы стимулирования персонала
3. Рассчитать количество раздач, подобрать их тип в столовой при производственном предприятии на 150 мест, если реализуется два варианта комплексных обедов и поток потребителей цикличен. В максимальный час необходимо обслужить 520 работников

Вариант 11

1. Комплексная оценка показателей качества обслуживания
2. Принципы, методы и формы обучения и повышения квалификации персонала
3. Разработать схему взаимосвязи бизнес-процессов «Продажи» и «Прием и обслуживание гостей» на примере какого-либо действующего ресторанного заведения

Вариант 12

1. Особенности организации обслуживания потребителей в санаториях, пансионатах, домах отдыха
2. Технология обеспечения и поддержки лояльности гостей; методы привлечения потребителей
3. Разработать план-проспект прогрессивных технологий и форм обслуживания для ресторана быстрого обслуживания

Вариант 13

1. Обслуживание по типу шведского стола и «сырной» тележки.
2. Кадры и корпоративная культура в предприятиях питания
3. Определить типы предприятий общественного питания, вместимость залов, разработать систему обслуживания пассажиров (режим работы, перерывы, количество официантов и раздатчиков и др.), размещенных при аэропорте, если пассажирский поток свыше 880 чел.

Вариант 14

1. Профессиональная этика работников предприятий общественного питания.
2. Специальные формы обслуживания на предприятиях питания, их характеристика
3. Составить меню со свободным выбором блюд для детского кафе. Подобрать столовую посуду и приборы в соответствии с ассортиментом блюд и напитков, включенных в меню

Вариант 15

1. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне
2. Программы работы с потребителями в предприятиях питания
3. Разработать критерии оценки профессионального уровня персонала для ресторана класса «люкс»

Вариант 16

1. Основные бизнес-процессы ресторана зоны фронт-хаус, их характеристика
2. Самообслуживание, его сущность и формы.
3. Разработать программу обучения для сотрудников ресторана русской кухни с указанием программ повышения квалификации

Вариант 17

1. Порядок аттестации персонала на предприятиях питания
2. Диверсификация в ресторанной деятельности. Виды диверсификации, их характеристика.
3. Спроектируйте организацию обслуживания в столовой при промышленном предприятии с обычным прерывным производственным процессом, где трудится 2,75 тыс. рабочих, в том числе 2 тыс. – в максимальную смену. Промышленное предприятие работает 5 дней в неделю в 2 смены: первая – с 7 ч. 15 мин. до 15 ч. 45 мин., вторая – с 15 ч. 45 мин. до 00 ч. 30 мин. Явочный коэффициент равен 0,75. В первую смену завтракают 19 % рабочих, обедают 89 %; во вторую смену обедают 47 %, ужинают 83 %.

Вариант 18

1. Виды туризма; обслуживание индивидуальных туристов и групп туристов, особенности их питания
2. Принципы взаимодействия с коллективом. Тренинг командообразования.
3. Определить типы предприятий общественного питания, вместимость залов, разработать систему обслуживания пассажиров (режим работы, перерывы, количество официантов и раздатчиков и др.), размещенных при аэропорте, если пассажирский поток свыше 1100 чел

Вариант 19

1. Классификация предприятий общественного питания
2. Методы привлечения потребителей на предприятия питания
3. Составить карту чая для специализированного предприятия питания

Вариант 20

1. Организация обслуживания потребителей в гостиничном комплексе
2. Пути повышения эффективности использования персонала. Аттестация персонала.
3. Рассчитать количество раздач, подобрать их тип в столовой при учебном заведении на 120 мест, если реализуется два варианта комплексных обедов и за 30 мин необходимо обслужить 285 учащихся

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 «Система менеджмента качества. 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. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. – Введ. 01.01.2016. – Москва : Стандартинформ, 2014. – 20 с.
2. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебник для студентов, обучающихся по направлению подготовки бакалавров «Технология продукции и организация общественного питания» / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; ред. А. Т. Васюкова.- Москва : Дашков и К°, 2015. - 416 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=512131>
3. 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.
4. 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>
5. 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>
6. 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>

Дополнительная литература

1. 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>
2. 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/catalog.php?bookinfo=624329>
3. Организация производства и обслуживания в ресторанных заведениях [Текст] : [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для студентов направления подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, профиль 19.03.04.01.01 Технология организации ресторанного дела, 19.03.04.02.01 Технология организации ресторанной деятельности] / Т. А. Балябина, А. М. Тимофеева. – Красноярск : СФУ, 2017. –

Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=18630>

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.

5. 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.znaniium.com/bookread.php?book=468869>

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Оформление титульного листа контрольной работы

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт торговли и сферы услуг
Кафедра технологии продукции и организации общественного питания

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по Организации обслуживания на предприятиях общественного питания
наименование дисциплины

вариант

Преподаватель

подпись, дата

инициалы, фамилия

Студент

номер группы

номер зачетной книжки

подпись, дата

инициалы, фамилия

Красноярск, 20__г.