

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный экономический университет»

Протокол
Ученого совета института
Торговли, пищевых технологий и сервиса

№ 8 от 20.03.2015г

УТВЕРЖДАЮ
директор института
Торговли, пищевых технологий и сервиса



Соловьёва В.П./

(подпись)

**Методические рекомендации
по выполнению курсовой работы**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВА И ОБСЛУЖИВАНИЯ НА
ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Направление подготовки

19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

Направленность (профиль)

"Технология продукции и организация ресторанного бизнеса"

Автор(ы): Мыльникова Е.В.

Одобрены на заседании кафедры
Технологий питания

Протокол № 8 от 19.03.2015г

Зав. кафедрой


(подпись)

Чугунова О.В.

(Фамилия И.О.)

Рекомендованы УМК института
Торговли, пищевых технологий и
сервиса

Протокол № 3 от 19.03.2015г

Председатель


(подпись)

Чернышева Н.К.

(Фамилия И.О.)

Екатеринбург
2015

1. Цель и задачи курсовой работы

Цель выполнения курсовой работы по дисциплине «Организация производства и обслуживания» на предприятиях общественного питания, расширение и закрепление полученных студентами теоретических знаний в процессе изучения курса.

Задачи

провести анализ организации деятельности предприятия, выделив его сильные и слабые стороны;

разработать рекомендации по улучшению различных сфер деятельности предприятия;

определить пути повышения эффективности производства и обслуживания на предприятии;

развить навыки практического применения полученных знаний и умения решать актуальные проблемы;

формирование творческого подхода к решению производственных и социальных задач.

курсовая работа пишется по конкретному объекту (предприятию, организации любой формы собственности).

проводя анализ деятельности предприятия, необходимо раскрыть и объективно оценить имеющиеся недостатки, обобщив передовой опыт, подготовить практические предложения по совершенствованию организации снабжения, внедрению новых технологических процессов, совершенствованию обслуживания и мобилизации внутренних резервов предприятия.

на основе собранной статистической, экономической и оперативной информации о деятельности предприятия (организации) произвести расчет возможной экономической эффективности от внедрения предлагаемых мероприятий или определить их социальную значимость. необходимо использовать нормативные, статистические и справочные материалы, данные маркетинговых исследований, анкетирования, интервьюирования, фото и хронометража.

2. СТРУКТУРА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Общий объем записи 35-40 страниц

Содержание работы:

Реферат

Введение 5%

Аналитический обзор 25-30%

Экспериментальная часть 65-60%

Заключение 5%

Список использованных источников Приложения

В реферате описывают цель и новизну работы, эффективность работы; задачи курсовой работы, количество таблиц и рисунков, ключевые слова.

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, современное состояние отрасли; проблемы которые могут быть решены в данной работе.

В аналитическом разделе дается краткий обзор литературы по вопросам темы, излагаются теоретические положения по источникам отечественной и зарубежной литературы. Литература для обзора должна быть подобрана тщательно, так как она является теоретическим обоснованием необходимости решения конкретной проблемы. Необходимо изучить периодические издания: «Питание и общество», «Коммерческий вестник», «Товарный рынок», «Торговое оборудование», «Ресторанное дело», «Информационные бюллетени».

В экспериментальной части разделе дается организационно-экономическая характеристика предприятия (организации). Она содержит наименование предприятия, состояние и перспективы его развития. Дается характеристика района деятельности, контингента потребителей, организационная и управленческая структура, форма собственности, численность работников, показатели хозяйственной деятельности. Для выявления тенденции развития желательно привести данные за несколько лет.

В экспериментальном разделе необходимо привести анализ современного состояния объекта исследования по элементам его деятельности: типов предприятий и их соотношения по числу мест на территории города (района), организации снабжения продовольствием и материально-техническими средствами, организации производства, качества обслуживания и труда и т.п. В процессе исследований количественные и качественные значения показателей сравниваются с показателями, приведенными в действующих положениях, инструкциях, правилах, (например ГОСТ).

Текст может сопровождаться графиками, таблицами, схемами. Подготовка материалов включает сбор информации, выписку цифровых данных и их обработку, получение копий оперативных документов в бухгалтерии и других отделах организаций и предприятий. Для сбора и обработки материалов рекомендуется заранее подготовить таблицы, анкеты и перечень вопросов.

Заключение должно содержать обобщение результатов выполненного по данной теме исследования, обоснованные конкретные предложения по устранению выявленных недостатков, расчет ожидаемого эффекта от их внедрения.

Список использованных источников должен содержать перечень источников, использованных при выполнении курсовой работы. Следует указать законодательные и нормативные акты, на основании которых действуют предприятия питания, а также материалы организации, которые были использованы при написании работы.

Приложения содержат таблицы, графики, схемы, диаграммы и другие вспомогательные материалы, на которые имеются ссылки в тексте работы. В приложении могут быть приведены методические рекомендации, виды оперативной документации (например, план-меню), договор – поставки, или договор – купли – продажи, устав организации, должностная инструкция и другая информация.

4. ПРИМЕРНАЯ РЕКОМЕНДУЕМАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ

1. Особенности организации общественного питания.

- 1.1 Социально-экономическое значение общественного питания и пути его совершенствования.
- 1.2 Организация и эффективность работы специализированных предприятий.
- 1.3 Комбинирование в общественном питании и его роль в повышении эффективности работы предприятия.
- 1.4 Развитие и размещение сети предприятий общественного питания.
- 1.5 Малый бизнес в организации питания населения.
- 1.6 Организационные проблемы создания индустрии питания и индустрии гостеприимства в стране и за рубежом.
- 1.7 Анализ организационно-технического уровня предприятия.

2. Организация снабжения и транспортно-экспедиционных операций в условиях рынка.

- 2.1 Организация продовольственного снабжения и транспортно-экспедиционных операций.
- 2.2 Организация материально-технического снабжения и транспортно-экспедиционных операций.
- 2.3 Организация складского и тарного хозяйства и пути его совершенствования.
- 2.4 Организация работы экспедиции.

3. Организация производства на предприятиях общественного питания.

- 3.1 Организация производственного процесса на предприятии.
- 3.2 Формирование ассортимента продукции.
- 3.3 Эффективность использования производственной мощности предприятия общественного питания.
- 3.4 Организация оперативного планирования производственного процесса.
- 3.5 Анализ рациональной организации труда на предприятии.
- 3.6 Формирование режима труда и отдыха на предприятии.

- 3.7 Изучение и повышение эффективности использования рабочего времени на предприятии.
4. Организация коммерческой деятельности и обслуживания потребителей.
- 4.1 Организация и планирование рекламной деятельности в общественном питании.
- 4.2 Роль и формирование спроса в предприятиях питания.
- 4.3 Состояние и пути совершенствования коммерческой деятельности предприятия.
- 4.4 Организация услуг предприятиями общественного питания.
- 4.5 Формирование системы обслуживания на предприятии.
- 4.6 Организация питания работающих на производственных предприятиях.
- 4.7 Организация питания учащихся образовательных школ (вузов, лицеев, ПТУ).
- 4.8 Формирование системы обслуживания пассажиров железнодорожного (авиа, водного) транспорта
- 4.9 Организация работы бара
- 4.10 Организация обслуживания проживающих в гостиницах
- 4.11 Формирование и обслуживание питанием в оздоровительных учреждениях (санаториях, больницах)
- 4.12 Организация мелкорозничной торговой сети
- 4.13 Организация диетического питания населения и пути его совершенствования
- 4.14 Оценка и пути улучшения качества обслуживания на предприятии

5. ТЕМЫ И ПЛАНЫ КУРСОВЫХ РАБОТ

1 Тема: Социально-экономическое значение общественного питания и пути его совершенствования

Введение

1. Роль и тенденции развития общественного питания
2. Аналитический раздел
 - 2.1 Условия деятельности и организационные формы предприятий
 - 2.2 Особенности производственно-торговой деятельности предприятий общественного питания
3. Экспериментальная часть
 - 3.1 Организационно-экономическая характеристика объекта исследования
 - 3.2 Роль предприятия питания в рыночных условиях
 - 3.3 Пути улучшения качества выпускаемой продукции
 - 3.4 Применение прогрессивных форм организации обслуживания

4. Рекомендации по совершенствованию деятельности предприятий общественного питания

Заключение

Список использованных источников

Приложения

2 Тема: Развитие и размещение сети предприятий общественного питания

Введение

Аналитический обзор

1. Тенденции развития общественного питания

1.1. Социально-экономическое значение общественного питания

1.2. Организационные формы предприятий общественного питания

1.3. Пути совершенствования сети предприятий питания

2. Характеристик объекта исследования

2.1. Объект и методы исследования

2.2. Принципы размещения предприятий

Экспериментальная часть

3. Анализ размещения сети предприятий питания (на примере города, района)

3.1. Структура сети предприятий (открытая сеть, сеть на промышленных предприятиях, учебных заведениях)

3.2. Характеристика типов предприятий

3.3. Обоснование потребности и размещения сети предприятий

4. Прогноз развития сети предприятий

Заключение

Список использованных источников

Приложения

3 Тема: Организационные проблемы создания индустрии питания

Введение

1. Аналитический обзор

1.1. Состояние и перспективы производства кулинарной продукции индустриальными методами

1.2. Значение заготовочных предприятий в концентрации производства

- 1.3. Классификация принципы и методы организации заготовочных предприятий
2. Экспериментальная часть
 - 2.1. Характеристика и структура заготовочного предприятия (по выбранному ассортименту)
 - 2.2. Изучение сети доготовочных предприятий и их роль в удовлетворении спроса потребителей (по данным анкетирования)
 - 2.3. Изыскание возможных резервов для удовлетворения спроса доготовочных предприятий по выбранному ассортименту кулинарной продукции

Заключение

Рекомендации в решении проблемы кулинарной индустрии

Список использованных источников

Приложения

4 Тема: Организация и эффективность работы специализированных предприятий

Введение

1. Аналитический обзор
 - 1.1. Роль специализации как эффективной формы организации предприятия
 - 1.2. Виды специализации и их характеристика
 - 1.3. Типы специализированных предприятий
2. Экспериментальная часть
 - 2.1. Организационно-экономическая характеристика объекта исследования
 - 2.2. Изучение возможности функционирования выбранного типа специализации (по данным изучения микроспроса)
 - 2.3. Разработка структурной схемы предприятия
 - 2.4. Разработка типового предприятия
 - 2.5. Моделирование торгово-производственного процесса
3. Рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия

Заключение

Выводы об экономической целесообразности и организации данного вида специализации

Список использованных источников

5 Тема: Анализ организационно-технического уровня предприятия

Введение

1. Аналитический обзор

- 1.1. Научно-технический прогресс общественном питании
 2. Экспериментальная часть
 - 2.1. Организационно-техническая характеристика объекта исследования
 - 2.2. Классификация и характеристика оборудования, используемого на предприятии
 - 2.3. Эффективность использования оборудования (по результатам фотографии)
 - 2.4. Разработка типового рабочего места с использованием современного оборудования
 3. рекомендации по совершенствованию деятельности и предприятия
- Заключение
- Список использованных источников

6 Тема: Организация складского хозяйства

Введение

1. Аналитический обзор
 - 1.1. Значение складского хозяйства для сохранности сырьевых ресурсов, его роль в торгово-технологическом процессе
 2. Экспериментальная часть
 - 2.1. Организационно-экономическая характеристика изучаемого объекта
 - 2.2. Характеристика складских помещений
 - 2.3. Объемно-планировочное решение складских помещений с размещением оборудования
 - 2.4. Организация трудового и технического процесса складского хозяйства
 - 2.5. Система материальной ответственности
 3. Разработка направлений совершенствования организации складского хозяйства
- Заключение
- Список использованных источников

7 Тема: Организация снабжения предприятий питания продовольственными товарами и материально-техническими средствами

Введение

1. Аналитический обзор
 - 1.1 Организация снабжения предприятий общественного питания
2. Экспериментальная часть
 - 2.1 Организационно-экономическая характеристика изучаемого объекта

- 2.2 Источники снабжения продовольственными товарами (материально-техническими средствами) и договорные отношения с поставщиками
 - 2.3 Ассортимент и качество продовольственных товаров (предметов материально-технического снабжения)
 - 2.4 Анализ эффективности форм доставки продуктов в предприятие питания
 - 2.5 Организация транспортно-экспедиционных операций
 - 3. Совершенствование организации продовольственного (материально-технического) снабжения и транспортно-экспедиционных операций на предприятии в условиях рынка
- Заключение
- Список использованных источников

8 Тема: Комбинирование в общественном питании и его роль в повышении эффективности хозяйственной деятельности

Введение

- 1. Аналитический обзор
 - 1.1 Комбинирование как форма организации производства
 - 1.2 Классификация и характеристика комбинированных предприятий питания
- 2. Экспериментальная часть
 - 2.1 Организационно-экономическая характеристика и структура комбинированного предприятия (комбината питания или фирмы)
 - 2.2 Определение возможности использования производственных мощностей основного предприятия комбината (фирмы) для удовлетворения потребностей дочерних предприятий в кулинарной продукции
 - 2.2.1 Установление производственной мощности предприятия
 - 2.2.2 Формирование ассортимента продукции
 - 2.2.3 Анализ эффективности использования оборудования
 - 2.2.4 Рекомендации по рациональному использованию производственных мощностей цехов и персонала

Заключение

Рекомендации по совершенствованию работы комбината (фирмы)

Список использованных источников

9 Тема: Организация работы экспедиции

Введение

- 1. Аналитический обзор
 - 1.1 Современное состояние и направление развития отрасли

- 1.2 Значение экспедиции в функционировании предприятий питания
 - 2. Значение экспедиции в функционировании предприятий питания
 - 2.1 Характеристика изучаемого объекта
 - 2.2 Характеристика и расположение экспедиции в структурной схеме предприятия в организации работы экспедиции
 - 2.3 Объемно-планировочное решение экспедиции
 - 2.4 Организация трудового и технического процесса экспедиции
 - 2.5 Система материальной ответственности
 - 3. Разработка направлений совершенствования организации работы экспедиции
- Заключение
- Список использованных источников

10 Тема: Организация производственного процесса на предприятии общественного питания

Введение

- 1. Аналитический обзор
- 1.1 .состояние и тенденции развития предприятий питания
- 1.2 Роль производственного процесса в функционировании предприятия
- 2. Экспериментальная часть
- 2.1 Организационно-экономическая характеристика и структура предприятия
- 2.2 Оперативное планирование и производственная программа предприятия
- 2.3 Организационно-технологический процесс на изучаемом предприятии (организация производственных участков, рабочих мест)
- 2.4 Организационно-техническая подготовка к работе
- 2.5 Анализ эффективности использования оборудования
- 2.6 Организация системы материальной ответственности
- 2.7 Объемно-планировочное решения предприятия (участка, цеха)
- 3. Совершенствование организационно-технического процесса на предприятии

Заключение

Выводы о состоянии производственного процесса на предприятии и его рационализации

Список использованных источников

Приложения

11 Тема: Формирование ассортимента продукции

Введение

1. Аналитический обзор

1.1 Состояние и тенденции развития общественного питания

2. Экспериментальная часть

2.1 Организационно-экономическая характеристика объекта

2.2 Анализ ассортимента продукции

2.3 Изучение спроса потребителей на качество и ассортимент продукции

2.4 Виды меню, принципы его разработки

2.5 Влияние организации снабжения сырьем и материально-техническими средствами на формирование ассортимента продукции

3. Рекомендации по формированию ассортимента продукции

Заключение

Выводы и оценка экономической эффективности от предложенных мероприятий

Список использованных источников

Приложения

12 Тема: Эффективность использования производственной мощности предприятий общественного питания

Введение

1. Аналитический раздел

1.1 Тенденция развития общественного питания

2. Экспериментальная часть

2.1 Организационно-экономическая характеристика объекта исследования

2.2 Условия деятельности и организационная структура предприятия

2.3 Материально-техническая база предприятия

2.4 Производственная мощность предприятия и пути повышения ее эффективности

2.4.1 Анализ производственной программы

2.4.2 Анализ оборудования и эффективность его использования

2.4.3 Характеристика инвентаря, посуды

2.4.4 Организация материальной ответственности за материально-техническую базу

3. Рекомендации по совершенствованию использования производственной мощности

Заключение

Список использованных источников

Приложения

13 Тема: Организация оперативного планирования производственного процесса

Введение

1. Аналитический обзор
 - 1.1 Состояние и тенденции развития и общественного питания
 - 1.2 Принципы организации производственного процесса
 - 1.3 Оперативное планирование на предприятии
2. Экспериментальная часть
 - 2.1 Организационно-экономическая характеристика и структура предприятия
 - 2.2 Анализ производственной программы предприятия
 - 2.3 Виды меню, принципы его разработки
 - 2.4 Основные принципы организации труда (порядок составления производственной программы, распределение заданий персоналу, графики работы, нормирование труда)
 - 2.5 Организационно-техническая подготовка к работе
 - 2.6 Организация участка (рабочего места) в соответствии с производственной программой
3. Совершенствование организации оперативного планирования

Заключение

Выводы и оценка экономической эффективности от предложенных мероприятий

Список использованных источников

Приложения

14 Тема: Анализ рациональной организации труда на предприятии

Введение

1. Аналитический обзор
 - 1.1 Состояние и тенденции развития общественного питания
 - 1.2 Роль рациональной организации труда в повышении эффективности работы предприятия
2. Экспериментальная часть
 - 2.1 Организационно-экономическая характеристика и структура предприятия
 - 2.2 Объемно-планировочное решение предприятия (цеха)
 - 2.3 Анализ кадрового состава
 - 2.4 Анализ направлений НОТ (разделение и кооперация труда, режим труда и отдыха, рабочие места, нормирование труда)
 - 2.5 Аттестация рабочего места в цехе

2.6 Разработка типового рабочего места и организация трудового процесса на нем

3. Рекомендации по совершенствованию организации труда на предприятии

Заключение

Выводы и оценка социально-экономической эффективности от предложенных мероприятий

Список использованных источников

Приложения

15 Тема: Формирование режима труда и отдыха работников предприятия

Введение

1. Аналитический обзор

1.1 Состояние и перспективы развития общественного питания

1.2 Роль рациональной организации труда в повышении эффективности работы предприятий питания

2. Экспериментальная часть

2.1 Организационно-экономическая характеристика и структура предприятия

2.2 Изучение форм организации труда

а) активные (разделение и кооперация труда, пооперационные карты, совмещение профессий)

б) пассивные (условия труда и отдыха)

2.3 Анализ работоспособности работников и факторов, влияющих на нее

2.4 Анализ существующих графиков выхода на работу и предложения по их совершенствованию

2.5 Разработка пооперационных карт для изучаемой группы работников

3. Рекомендации по совершенствованию режимов труда и отдыха

Заключение

Выводы и оценка социально-экономической эффективности от предложенных мероприятий

Список использованных источников

Приложения

16 Тема: Изучение и повышение эффективности использования рабочего времени на предприятии

Введение

1. Аналитический обзор

1.1 Состояние и тенденции развития общественного питания

- 1.2 Роль рациональной организации труда в повышении эффективности работы предприятий питания
 - 1.3 Организация технического нормирования
 - 2. Экспериментальная часть
 - 2.1 Организационно-экономическая характеристика и структура предприятия
 - 2.2 Анализ организации трудового процесса на предприятии (на основании фотографии и хронометража)
 - 2.3 Анализ работоспособности работников и факторов, влияющих на нее)
 - 2.4 Виды графиков выхода на работу, их характеристика
 - 3. Рекомендации по повышению эффективности использования рабочего времени
- Заключение
- Выводы и оценка социально-экономической эффективности от предложенных мероприятий
- Список использованных источников
- Предложения

17 Тема: Организация и планирование рекламы

- Введение
- 1. Аналитический обзор
 - 1.1 Состояние и тенденции развития общественного питания
 - 1.2 Виды и средства рекламы
 - 1.3 Организация рекламной деятельности и ее эффективность
 - 2. Экспериментальная часть
 - 2.1 Организационно-экономическая характеристика предприятия
 - 2.2 Виды и средства рекламы, применяемые на предприятии
 - 2.3 Дизайн рекламы предприятия
 - 2.4 Планирование рекламой деятельности на предприятии
 - 3. Совершенствование организации рекламной деятельности на предприятии
- Заключение
- Выводы и предложения по совершенствованию коммерческой деятельности на предприятии
- Приложения

18 Тема: Роль и формирование спроса в предприятиях общественного питания

- Введение
- 1. Аналитический обзор

- 1.1 Состояние и тенденции развития общественного питания
 - 1.2 Роль изучения микро-спроса на продукцию и услуги предприятий общественного питания
 - 1.3 Воды спроса и эффективность методов его изучения
 - 2. Экспериментальная часть
 - 2.1 Организационно-экономическая характеристика объекта исследования
 - 2.2 Организация изучения спроса на продукцию и услуги на предприятии
 - 2.3 Применение новых форм оказания услуг
 - 3. Рекомендации по совершенствованию изучения и формирования спроса на продукцию и услуги с целью повышения эффективности работы предприятия
- Заключение
- Выводы и рекомендации по совершенствованию коммерческой деятельности предприятия
- Список использованных источников
- Приложения

19 Тема: Состояние и пути совершенствования коммерческой деятельности предприятия

- Введение
- 1. Аналитический обзор
 - 1.1 Состояние и тенденции развития общественного питания
 - 2. Экспериментальная часть
 - 2.1 Организационно-экономическая характеристика предприятия
 - 2.2 Характеристика и структурная схема торговых помещений
 - 2.3 Характеристика рекламы
 - 2.4 Планирование и эффективность рекламной деятельности
 - 2.5 Формирование ассортимента продукции в новых условиях хозяйствования
 - 3. Рекомендации по совершенствованию коммерческой деятельности предприятия
- Заключение
- Список использованных источников
- Приложения

20 Тема: Организация услуг предприятиями общественного питания

- Введение
- 1. Аналитический обзор

- 1.1 Состояние и тенденции развития общественного питания
 - 1.2 Характеристика услуг предприятия общественного питания
 - 2. Экспериментальная часть
 - 2.1 Характеристика услуг, применяемых на предприятии (в конкретном районе, городе)
 - 2.2 Анализ состояния организации питания и эффективности применяемых услуг
 - 2.3 Выбор рациональных методов и форм обслуживания на основании изучения микро спроса
 - 3. Совершенствование коммерческой деятельности предприятия
- Заключение
- Список использованных источников
- Рекомендации по совершенствованию форм и методов обслуживания, развитию услуг
- Приложения

21 Тема: Формирование системы обслуживания на предприятии

- Введение
- 1. Аналитический обзор
 - 1.1 Состояние и тенденции развития общественного питания
 - 1.2 Форма и методы обслуживания и организации услуг на предприятиях общественного питания
 - 1.3 Специальные формы организации обслуживания
 - 2. Экспериментальная часть
 - 2.1 Организационно-экономическая характеристика предприятия
 - 2.2 Характеристика и структурная схема торговых помещений
 - 2.3 Характеристика системы обслуживания на предприятии
 - 2.4 Организация труда работников торговой группы
 - 2.5 Выбор рациональных форм и методов обслуживания
 - 3. Социальная и экономическая эффективность предложенных мероприятий
- Заключение
- Выводы и рекомендации по совершенствованию системы обслуживания
- Список использованных источников
- Приложения

22 Тема: Организация питания работающих на производственном предприятии

- Введение
- 1. Аналитический обзор

- 1.1 Актуальность организации питания на предприятиях социальной сферы
 - 2. Экспериментальная часть
 - 2.1 Состояние организации питания на промышленном предприятии (на примере конкретного предприятия)
 - 2.2 Анализ материально-технической базы и организации снабжения
 - 2.3 Анализ ассортимента продукции и оперативного планирования
 - 2.4 Анализ организации производственного процесса
 - 2.5 Анализ и формирование обслуживания (фактическое состояние по материалам анкетирования)
 - 3. Разработка рекомендаций по (материалам) совершенствованию организации питания на промышленном предприятии
- Заключение
Список использованных источников
Приложения

23 Тема: Организация питания учащихся образовательных школ

- Введение
- 1. Аналитический обзор
 - 1.1 Актуальность организации школьного питания в стране и за рубежом
 - 2. Экспериментальная часть
 - 2.1 Состояние развития системы школьного питания (город, район, школа №..)
 - 2.2 Анализ материально-технической базы и организации снабжения школьных столовых
 - 2.3 Анализ ассортимента продукции и оперативного планирования в школьных столовых
 - 2.4 Анализ и формирование обслуживания учащихся
 - 3. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации питания учащихся
- Заключение
Оценка социальной и экономической эффективности от внедрения предложенных рекомендаций
Список использованных источников
Приложения

24 Тема: Формирование системы обслуживания пассажиров железнодорожного

(авиа, водного) транспорта

Введение

1. Аналитический обзор

1.1 Актуальность проблемы основные направления организации обслуживания пассажиров

2. Экспериментальная часть

2.1 Организационно-экономическая характеристика предприятия, обслуживающего пассажиров железнодорожного (авиа, водного) транспорта

2.2 Особенности организации питания в привокзальном (аэро, морском, речном порту) предприятии питания

2.3 Формы и качество организации обслуживания пассажиров (по результатам анкетирования)

2.4 Организация работы вагонов ресторанов (цеха бортового питания)

2.5 Формирование ассортимента продукции на основе современных технологий

3. Рекомендации по совершенствованию организации питания пассажиров

Заключение

Оценка социальной и экономической эффективности и от внедрения предложенных рекомендаций

Список использованных источников

Приложения

25 Тема: Организация работы бара

Введение

1. Аналитический раздел

1.1 Состояние и тенденции развития общественного питания

1.2 Классификация и назначение баров

1.3 Методы и формы обслуживания в барах

1.4 Оборудование и оснащенность баров

2. Экспериментальная часть

2.1 Организационно-экономическая характеристика предприятия

2.2 Интерьер бара

2.3 Анализ системы обслуживания

2.4 Эффективность использования оборудования

2.5 Разработка производственной программы бара

2.6 Организация труда работников бара

3. Разработка предложений по совершенствованию организации работы бара

Заключение

Оценка социальной и экономической эффективности от предложенных мероприятий

Список использованных источников

Приложения

26 Тема: Организация и эффективность работы
догоготовочных предприятий

Введение

1. Аналитический обзор

1.1. Организационные проблемы создания кулинарной индустрии

1.2. Значение доготовочных предприятий в производстве продукции

2. Экспериментальная часть

2.1. Организационно-экономическая характеристика и структура доготовочного предприятия

2.2. Характеристика сети доготовочных предприятий

2.3. Разработка типового ассортимента продукции

2.4. Моделирование производственного процесса доготовочного предприятия

3. Рекомендации по совершенствованию работы доготовочных предприятий

Заключение

Выводы об экономической целесообразности и организации сети доготовочных предприятий

Список использованных источников

27 Тема: Организационные проблемы создания
Индустрии гостеприимства

Введение

1. Аналитический обзор

1.1. Состояние и перспективы развития отрасли

1.2. Современная индустрия питания и сфера услуг

1.3. Прогрессивные формы обслуживания

1.4. Эффективность коммерческой деятельности и пути ее совершенствования

2. Экспериментальная часть

2.1. Организационно-экономическая характеристика объекта исследования

2.2. Изучение сети предприятий питания и их роль в удовлетворении спроса потребителей (по данным анкетирования)

2.3. Виды сервиса и их эффективность

2.4. Организация процесса обслуживания и его совершенствование

3. Рекомендации в решении проблемы создания индустрии гостеприимства

Заключение

Список использованных источников

Приложения

28 Тема: Организационные проблемы создания кулинарной индустрии

Введение

1. Аналитический обзор

1.1. Состояние и перспективы производства кулинарной продукции индустриальными методами

1.2. Значение заготовочных предприятий в концентрации производства

1.3. Классификация принципы и методы организации заготовочных предприятий

2. Экспериментальная часть

2.1. Характеристика и структура заготовочного предприятия (по выбранному ассортименту)

2.2. Изучение сети доготовочных предприятий и их роль в удовлетворении спроса потребителей (по данным анкетирования)

2.3. Изучение возможных резервов для удовлетворения спроса доготовочных предприятий по выбранному ассортименту кулинарной продукции

Заключение

Рекомендации в решении проблемы кулинарной индустрии

Список использованных источников

Приложения

29 Тема: Организация и повышение эффективности работы заготовочных предприятий питания (цехов)

Введение

1. Аналитический обзор

1.1. Значение заготовочных предприятий в концентрации производства продукции индустриальными методами

1.2. Классификация заготовочных предприятий принципы и методы организации заготовочных предприятий

- 1.3. Индустриальные методы производств кулинарной продукции
 2. Экспериментальная часть
 - 2.1. Организационно-экономическая характеристика и структура заготовочного предприятия
 - 2.2. Характеристика сети доготовочных предприятий
 - 2.3. Моделирование производственного процесса заготовочного предприятия
 3. Рекомендации в решении проблемы кулинарной индустрии
- Заключение
Список использованных источников
Приложения

6. Методические указания по выполнению курсовой работы

Тема: Организация обслуживания потребителей
и торговой деятельности на предприятиях
общественного питания

Работа выполняется на примере какого-либо предприятия по согласованию с руководителем, на основе наблюдений в период практики.

Примерный план работы

Введение

1. Характеристика предприятия и организация обслуживания потребителей в предприятии питания обзор литературы, положений, приказов (и техническое оформление нормативно технических документов).
2. Анализ существующей организации обслуживания потребителей и торговой деятельности.
3. Организационно-технические мероприятия по совершенствованию организации обслуживания потребителей и коммерческой деятельности.
4. Эффективность плана организационно-технических мероприятий (экономическая и социальная).

Заключение

Список использованных источников

Раздел 1 (теоретический)

Раздел выполняется на основании нормативных документов, положений, а так же изучения передового опыта работы, состоянии развития отрасли, форм обслуживания и услуг.

Раздел 2 (экспериментальный)

- 2.1 Привести технико-экономическую характеристику предприятия, его торговых помещений с обозначением на плане-схеме предприятия в М 1:100. Указать направления потребительских потоков, размещения мест, зон обслуживания их раздачами, буфетами. Составить спецификацию средств, составляющих оснащение соответствующих помещений (оборудование раздач, торговой мебели, технических средств и т.п.).
- 2.2 Описать рекламные средства, останавливаясь подробно на меню, методах изучения спроса.
- 2.3 Определить пропускную способность зала, раздаточных узлов, касс путем проведения наблюдений (фотография или метод моментных наблюдений).
- 2.4 Описать применяемые формы обслуживания потребителей в зале и вне предприятия.
- 2.5 Охарактеризовать работу раздач, официантов.
- 2.6 Определить эффективность форм обслуживания, оценить качество обслуживания, достаточность средств оснащения залов, эффективность рекламной работы (меню).
- 2.7 Определить фактические затраты времени потребителей на получение обеда, разделив их на физиологические и организационно-технические.
- 2.8 Составить график обслуживания при существующей организации и определить оптимальную продолжительность обслуживания.
- 2.9 Проанализировать правильность размещения торговых помещений, размер площадей, сравнить их со СНиП.
- 2.10 Оценить существующую систему связи между кухней, раздачей, кассой и моечными отделениями.
- 2.11 Выяснить причины очередей, если они есть, и наметить пути их устранения.

Раздел 3.

На основе характеристики организации обслуживания и данных личных исследований, проведенных согласно указаниям во втором разделе, разработать проект плана совершенствования обслуживания, способствующий повышению его качества. Рассмотреть возможность осуществления следующих мероприятий:

- 3.1. Внедрение более прогрессивных форм обслуживания и расчета с посетителями.
- 3.2. Повышение культуры обслуживания путем обучения персонала правилам этикета, ознакомление с основами этики.
- 3.3. Улучшение работы раздаточного узла с целью ускорения процесса обслуживания.
- 3.4. Дооснащение предприятия и торговых помещений недостающими и новыми техническими средствами, посудой, приборами, инвентарем.

- 3.5. Повышение художественного уровня интерьера.
- 3.6. Увеличение пропускной способности предприятия за счет перепланировки помещений, более рациональной расстановки столов.
- 3.7. Внедрение рациональной, эффективной связи между всеми помещениями предприятия.

Творческий подход студента может позволить разработать и другие мероприятия, кроме указанных выше.

Все рекомендуемые мероприятия, оформленные в виде проекта (схемы) должны быть четко сформулированы, обоснованы; подкреплены расчетами потребных ресурсов и технических средств.

4. В этом разделе рассчитывается экономическая эффективность мероприятий, включенных в проект совершенствования системы обслуживания. Соответствующие показатели должны быть представлены в виде сравнительной таблицы. При необходимости дополнительных затрат на осуществление намеченных в проекте мероприятий произвести расчет срока их окупаемости.

Заключение

Все результаты работы излагаются в выводах.

Графические материалы:

1. план торговых помещений, их взаимосвязь и расстановка мебели, размещение раздачи. Стрелками показать движение готовой продукции на раздачу и поток потребителей как к раздаче, так и от нее (М I:50, 1 лист).
2. график загрузки зала по дням недели и часам дня (максимально загруженного).
3. диаграмма затрат времени одним потребителем на прием обеда (людей различного возраста и пола).

Тема: Организация труда в цехе предприятия питания

Работа выполняется на основе отчетных данных и материалов самостоятельного наблюдения в период практики на примере какого-либо цеха.

1. Примерный план работы

Введение

1. Техничко-экономическая характеристика предприятия цеха (обзор литературы).
2. Характеристика предприятия (объекта исследования) и цехов производства.

3. Изучение и анализ состояния организации труда в цехе (проект мероприятий).
4. Совершенствование организации труда в цехе (проект мероприятий) и повышение его производительности.

Заключение

Введение. Кратко изложить роль и значение изучаемого цеха на предприятии питания и его особенности. Задачи, стоящие перед предприятием в деле обеспечения роста эффективности производства, улучшение качества продукции, усиление режима экономии материальных и трудовых ресурсов.

Раздел 1. (теоретический)

В этом разделе необходимо подробно отразить данные обследуемого предприятия и цеха, на материалах которого выполняется работа, а именно:

- 2.1. План цеха с указанием всех участков, поточных линий, рабочих мест.
- 2.2. Привести технологическую схему производственного процесса в цехе, структуру и соотношение производственных операций.
- 2.3. Указать перечень оборудования (технологического, транспортного и холодильного, средств связи) и его краткую характеристику.
- 2.4. Численность основного и вспомогательного персонала, занятого (полностью или частично) в цехе, с указанием профессии, тарифного разряда и норм выработки.
- 2.5. Перечислить ассортимент вырабатываемой продукции по отчетным данным за прошлый год и по плану на текущий год.
- 2.6. Качество продукции (средняя оценка, балл, акты на качество, лабораторные анализы по данным за прошлый год, квартал).
- 2.7. Режим труда и отдыха привести в виде графиков выхода на работу и перерывов на отдых. Как они согласуются с КЗОТ и требованиями научной организации труда.
- 2.8. Краткие сведения о работе цеха за последние три года: численности работающих, объеме работ и др.

Выводы по разделу: оценка положительных и отрицательных сторон планировки цеха, структуры производственного процесса, степени его механизации, состоянии (износ) оборудования, расстановки рабочих, ассортимента, качества продукции, режима труда и отдыха работников цеха.

Раздел 3.

Этот раздел выполняется путем самостоятельного подбора нужных материалов, его основная задача заключается в том, чтобы выявить резервы роста производительности труда в цехе.

Основные направления:

- 3.1. Изучение планировки, оснащения и обслуживания рабочих мест.

- 3.2. Изучение использования средств производства.
- 3.3. Изучение организации обслуживания производства.
- 3.4. Изучение способов контроля и регулирования производственного процесса в цехе.
- 3.5. Изучение организации труда инженерно-технических работников (ИТР).

Изучение планировки рабочих мест произвести с целью выявления целесообразности размещения предметов обслуживания и нахождения рабочего (или членов бригады), устранения лишних передвижений, приводящих к потере рабочего времени.

Изучение оснащения рабочих мест (выявить степень их обеспеченности приспособлениями, инвентарем, инструментом, средствами сигнализации, информации).

Изучение обслуживания рабочих мест производится по трудовым элементам:

1. Подготовка производства, которая включает современную выдачу сменных заданий, рабочих нарядов и другой документации, а также наладку оборудования.
2. Поддержание оборудования в работоспособном состоянии, которое заключается в своевременном проведении осмотров оборудования, его проверке и текущем ремонте.
3. Материально-техническое обеспечение, которое показывает своевременность, комплектность и способы доставки на рабочее место сырья, материалов, полуфабрикатов, инструментов. Необходимо выяснить потери, вызванные организацией материально-технического обеспечения, контроль качества продукции, обеспеченность измерительными приборами, степень контроля.

Изучить способы и средства доставки и перемещения сырья, материалов, полуфабрикатов, тары из кладовых к рабочим местам и между ними готовой продукции от них, а также выявить причины простоя рабочих в ожидании транспорта, подъемно-транспортных устройств.

Выявить: уровень культуры на рабочем месте; способ удаления отходов; организацию уборки рабочих мест.

Самостоятельно изучается организация трудовых процессов.

При этом в первую очередь выявляется целесообразность разделения труда:

1. По операциям технологического процесса.
2. По квалификации работ
3. По видам работ (основные и вспомогательные).

Изучить организацию обслуживания производства с целью выявления эффективности применяемых способов организации производства и уровня обеспеченности решения следующих задач: надежность работы

оборудования, способы доставки и внутрицехового перемещения грузов, высокое качество продукции и затрат живого труда.

Изучение способов контроля и регулирования производственного процесса в цехе имеет целью выявить, насколько применяемые методы организации производства, его контроля и регулирования обеспечивают равномерное выполнение плана выпуска продукции в соответствии с заданным качеством, ассортиментом и сроками. Оно состоит из двух частей: 1) изучение применяемых способов отработки планов-графиков движения; 2) изучение способов внутрицехового оперативного учета, контроля и регулирования производства.

Вывод. Недостатки применяемых способов и пути устранения этих недостатков.

Раздел 4.

Содержание этого раздела вытекает из тех выводов, которые получены в результате изучения организации труда в цехе. На основании данных первого и второго разделов необходимо наметить и предложить конкретные организационно-хозяйственные и экономические мероприятия, которые способствовали бы улучшению организации, повышению производительности труда в цехе. Проект мероприятий должен отражать:

- 4.1. Пути увеличения выпуска продукции и достижения планомерной работы цеха.
- 4.2. Пути организации рационального внутрицехового перемещения грузов.
- 4.3. Пути улучшения организации ухода и надзора за оборудованием.
- 4.4. Пути улучшения контроля качества продукции.
- 4.5. Пути улучшения способов контроля и регулирования производственного процесса в цехе.
- 4.6. Мероприятия по лучшему использованию инвентаря, инструментов, посуды и оборудования.
- 4.7. Улучшения расстановки кадров, изменение их квалификации, численного состава.
- 4.8. Оптимальный режим труда и отдыха работников с конкретным указанием используемого графика выхода на работу, продолжительности работы и перерывов.
- 4.9. Изменение в организации планировки и обеспечения рабочих мест.
- 4.10. Создание наиболее благоприятных санитарно-гигиенических условий труда.

Выводы по работе должны быть сконцентрированы в конкретных предложениях, применительно к условиям работы цеха.

Заключение

В выводах кратко излагаются все результаты работы.

Графические материалы

1. План цеха с расстановкой оборудования и с указанием соседних помещений, путей движения сырья, полуфабрикатов и готовой продукции стрелками в М 1:20 как действующий, так и проект нового положения.
2. Графики выхода на работу работников цеха (действующий и проект рекомендуемого).
3. Динамика реализации блюд по группам по месяцам года прошлого периода.
4. Динамика оценки качества выпускаемой продукции по месяцам прошедшего года (средняя по предприятию).

Тема: Организация снабжения предприятий питания продовольственными товарами и материально-техническими средствами

1. Примерный план работы

Введение. Цель курсовой работы.

1. Организация снабжения предприятий общественного питания в условиях рынка (обзор литературы).
2. Характеристика и анализ существующей организации снабжения продовольственными товарами и средствами материально-технического оснащения на изучаемом предприятии.
3. Проект совершенствования организации снабжения на изучаемом предприятии и экономическое обоснование рекомендуемых мероприятий.

Заключение

Раздел 1 (теоретический)

Охарактеризовать значение и задачи рациональной организации продовольственного снабжения и материально-технического оснащения с учетом ряда особенностей организации производственной и торговой деятельности предприятий питания.

Кратко охарактеризовать виды, источники и способы снабжения предприятий общественного питания.

Отметить значение и содержание хозяйственных договоров, возрастающую роль их на современном этапе.

Раздел 2 (экспериментальный)

Дать организационно-экономическую характеристику изучаемого предприятия.

Привести структуру предприятия, его мощность, прикрепленную сеть (если она имеется). Выяснить основные показатели деятельности предприятия, включая товароборот (годовой и по месяцам за предот-

четный период), объем продукции собственного производства, ее удельный вес в общем товарообороте, контингенты обслуживаемых потребителей, ассортимент выпускаемой продукции, рентабельность предприятия.

Установить существующий порядок снабжения изучаемого предприятия основными видами продукции.

Выяснить всех поставщиков с указанием наименования предприятия – поставщика, номенклатуры поставляемых продуктов.

Установить, на основании каких документов осуществляется снабжение продуктами от указанных предприятий (договора, указания вышестоящих организаций, наряды и др.).

Изучить практику составления заявок на продукты (кто составляет заказ, сроки их представления обоснование заказа и др.)

Выявить соотношение транзитного завоза продуктов (минуя базы снабжения) и снабжение через базы трестов и объединения.

Проверить в течение трех дней: сроки завоза продуктов, насколько выполняется заказ предприятия и условия поставки продуктов. Какие встретились отклонения от договорных обязательств в процессе поставки продуктов (соответствие сроков поставки, количество и качество продуктов).

Привести данные поступления основных видов сырья (мяса, рыбы, картофеля, овощей) по месяцам истекшего календарного года.

Проанализировать колебания поставок по месяцам, причины, вызвавшие эти колебания (нарушение условий договоров, сезонность, изменения условий работы предприятия и др.).

Охарактеризовать влияние этих колебаний на производство и реализацию соответствующих видов кулинарных изделий, на использование производственной мощности цехов, рабочей силы, на всю деятельность предприятия.

Выяснить порядок снабжения предприятия полуфабрикатами, степень готовности последних, их ассортимент по видам сырья (мясные, рыбные, овощные и др.).

Проследить динамику поступления и использования полуфабрикатов по указанным видам сырья за последние три года, удельный вес полуфабрикатов в общем расходе этих групп сырья.

Выявить при этом, сколько и каких полуфабрикатов поступило от предприятий отрасли общественного питания и сколько их получено от других систем, доля основных видов полуфабрикатов в общем расходе данного вида сырья по источникам их поступления (сведения бухгалтерии по месяцам за предотчетным период).

Отметить организационные недостатки в снабжении предприятия полуфабрикатами, претензии предприятия к поставщикам в отношении ассортимента, качества, сроков завоза и др.

Дать характеристику запасов продуктов; определить их соответствие установленным нормативам (с учетом производственной программы – плана предприятия), составить таблицу отклонений от нормативов.

Выяснить порядок отпуска продуктов, готовой продукции в прикрепленную сеть (если такой отпуск осуществляется), порядок их отправки, документации, график отправки.

Составить перечень заключенных договоров на снабжение.

Изучить в деталях договоры поставки продовольственных товаров, соответствие условий договоров положению о поставках товаров народного потребления, степень конкретизации условий поставки, взаимных обязательств и прав применительно к изучаемому предприятию.

В договоре должны быть определены условия продажи, объем, ассортимент, качество, сроки поставки, формы и размеры ответственности за нарушение условий договора. Привести конкретные данные нарушения условий договора, влияние их на снижение товарооборота, ухудшение показателей деятельности предприятия.

Установить существующий порядок снабжения изучаемого предприятия материально-техническими средствами: оборудованием, производственной и торговой мебелью, кухонной и столовой посудой, всеми видами инвентаря, санспецодеждой, моющими средствами и другими необходимыми материалами, обеспечивающими производственно-торговую деятельность предприятия.

Выявить функцию органов, обеспечивающих материально-техническое снабжение предприятия. Какие организации поставляют материально-технические средства. Кто на предприятии отвечает за материально-техническое оснащение.

Выяснить нормы снабжения предприятия оборудованием, посудой, мебелью, инвентарем, санспецодеждой, моющими средствами, определить объемы их поступлений за последние три года (данные взять в бухгалтерии).

Охарактеризовать влияние снабжения на эффективность производственной деятельности и культуру обслуживания потребителей в условиях изучаемого предприятия.

Раздел 3.

В заключительном разделе осветить, в какой мере организация снабжения предприятием, сырьем, полуфабрикатами, материально-техническими средствами соответствует всесторонним интересам данного предприятия с учетом его типа, мощности и характера производства, контингентов обслуживаемых потребителей и ассортимента выпускаемой продукции.

Важно ответить на вопрос, обеспечивает ли существующая система снабжения предприятия четкость, ритмичность в работе, направлен-

ность производственного процесса, интересы и запросы обслуживаемых потребителей.

Не требует ли уточнения состав поставщиков, договора, другие документы, регулирующие взаимоотношения предприятия со снабжающими организациями.

Заключение

В итоге дать оценку положительных и отрицательных сторон существующей организации снабжения, определить пути устранения недостатков, разработать конкретные мероприятия по улучшению снабжения всем необходимым и обосновать их экономическую эффективность.

Представить выводы предлагаемой работы

Графические материалы

1. На выкопировке из плана района (схеме) расположения предприятия показать основные пункты доставки сырья, полуфабрикатов и товаров (базы, склады, цехи, предприятия) и указать маршруты развоза продукции (в М 1:500).
2. Динамика поступления основных видов сырья (мяса, рыбы, картофеля и овощей) по месяцам за предотчетный период.
3. Динамика поступления полуфабрикатов по источникам за последние три года.
4. Динамика состава полуфабрикатов по основным видам (в % к общему расходу данного сырья).
5. Графики выхода на работу работников снабжения и складского хозяйства.

Приложение 1

Характеристика организационно-экономической деятельности предприятия

Предприятия	адрес	режим работы	кол- во мест	контингент потребителей	форма обслу- живания	пере- чень услуг
-------------	-------	-----------------	--------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------

Приложение 2

Оценка культуры обслуживания потребителей

Показатели культуры обслуживания	Оценка в баллах				Краткое обоснование
	плохо	удов	хорошо	отлично	
1. Удобство расположения	0	3	4	5	
2. Интерьер торгового зала	0	3	4	5	
3. Санитарное состояние торговых помещений	0	3	4	5	
4. Санитарное состояние посуды, приборов, столового белья	0	3	4	5	
5. Внешний вид (архитектурное решение, оформление фасада, реклама)	0	3	4	5	
6. Продолжительность обслуживания (для предприятий работающих по месту самообслуживания)	0	3	4	5	
7. Техника работы официантов	0	3	4	5	
8. Оптимальность режима работы	0	3	4	5	

Приложение 3

Хронометражные наблюдения затрат времени потребителей

Потребители	Затраты времени на отдельные операции,						
	Моет руки	Стоит в очереди	Получает обед	Доставляет обед к столу	Принимает пищу	Убирает посуду	Поучительные операции
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
ср. время							

Приложение 4

Регистрационный лист количество потребителей по часам работы зала для потребителей

Интервалы времени по часам работы торгового зала	Количество потребителей по дням, чел			
	Первый день	Второй день	Третий день	В среднем
9-10	11	9	12	11
10-11	9	7	8	8
11-12	6	10	9	8
и.т.д.				

Приложение 5

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Уральский государственный экономический университет

Кафедра технологии питания

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «Организация производства и обслуживания на предприя-
тиях общественного питания»

Организация и эффективность работы доготовочных предприятий
(на примере кафе «Авангард»)

Исполнитель
студент группы ТПОП-10-1

А.С.Иванов

Руководитель
доцент

Е.В.Мыльникова

Екатеринбург 2015