

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце: ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.05.2026 15:44:18
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca1648405ca66a503a95cedd9

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена
на заседании кафедры

Утверждена
Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

27.11.2025 г.
протокол № 10
Зав. кафедрой Радыгина Е.Г.

16 декабря 2025 г.
протокол № 4
Председатель Карх Д.А.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины Техника и организация ресторанного сервиса
Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Профиль Гостиничная и ресторанный деятельность
Форма обучения очная
Год набора 2026
Разработана:
Доцент, к.п.н.
Радыгина Е.Г.

Екатеринбург
2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	5
7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	12
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	13
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	13
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	14

ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515)
---------	---

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Техника и организация ресторанного сервиса» входит в цикл профессиональных дисциплин и основывается на знаниях студентами-бакалаврами специфики индустрии питания и развлечений. Целью дисциплины является формирование у бакалавров базовых теоретических знаний и практических навыков в области современных форм и методов организации производства конкурентоспособной продукции и услуг с учетом спроса потребителей предприятиями питания. Также формирование у студентов теоретических знаний, приобретение практических навыков и умений в области разработки услуг ресторанного сервиса и по технологии производства и реализации ресторанной продукции, организации потребления продукции и обслуживания, организации банкетов, приемов, проведения встреч.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 7						
Экзамен, Курсовая работа	216	48	24	24	141	6

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ПК-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИД-1.ПК-2 Знать: методы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства

ПК-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ИД-2.ПК-2 Уметь: определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
	ИД-3.ПК-2 Иметь навыки: выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ИД-1.ПК-3 Знать: Спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий
	ИД-2.ПК-3 Уметь: Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.
	ИД-3.ПК-3 Иметь навыки: Разработки предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
ПК-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ИД-1.ПК-5 Знать: принципы разработки внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.
	ИД-2.ПК-5 Уметь: обеспечивать внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.
	ИД-3.ПК-5 Иметь навыки: организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов						
	Наименование темы	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 7		189					
Тема 1.	Введение. Цели и задачи курса, структура курса (ПК-2)	59	6			53	
Тема 2.	Понятие индустрии гостеприимства и ресторанного сервиса (ПК-2)	21	4		2	15	
Тема 3.	Современное состояние и основные направления организации питания населения (ПК-2)	14	2		2	10	
Тема 4.	Материально-техническая база предприятия питания (ПК-3)	18	2		4	12	
Тема 5.	Организация снабжения и взаимоотношения с поставщиками (ПК-	22	1		6	15	
Тема 6.	Организация производства и реализации продукции на предприятии (ПК-3)	16	2		2	12	
Тема 7.	Рациональная организация труда производственного и обслуживающего персонала (ПК-5)	18	2		4	12	
Тема 8.	Организация коммерческой деятельности и стимулирование сбыта продукции и услуги (ПК-5)	21	5		4	12	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1-8	Опрос	Опрос по основным вопросам темы	по 5-балльной шкале
Тема 1-8	Доклад	Предлагается приготовить презентацию с учетом требований к публичному выступлению, четкости, краткости и визуальной привлекательности. Оценивается умение преподнести кратко большой объем информации по теме, привлечь внимание к проблеме, выделить наиболее значимые вопросы, сформулировать актуальность, цель, задачи, предмет и объект исследования	по 5-балльной шкале
Тема 6-8	Эссе	Темы эссе предлагаются на выбор. Оценивается умение письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме	по 5-балльной шкале
Промежуточная аттестация(Приложение 5)			

7 семестр (Эк)	Экзаменационные билеты (приложение 5)	Билет включает 3 теоретических вопроса	по 5-балльной шкале
7 семестр (КР)	Курсовая работа (приложение 7)	Необходимо написать курсовую работу по выбранным темам (приложение 3)	по 5-балльной шкале

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Содержание лекций

Тема 1. Введение. Цели и задачи курса, структура курса (ПК-2)

Сфера услуг как быстрорастущая и перспективная отрасль экономики. Роль специалиста по сервису. Цели, задачи, значение курса в подготовке специалистов высшего профессионального образования. Структура дисциплины. Предмет – производственная и обслуживающая деятельность персонала. Методы изучения дисциплины: традиционный, системный, ситуационный. Объект и субъект дисциплины. Средства производства и обслуживания. Организация производства и обслуживания. Межпредметные связи с другими дисциплинами. Организационные формы проведения занятий: лекции, семинарские занятия, практические занятия, деловые игры, экскурсии.

Тема 2. Понятие индустрии гостеприимства и ресторанного сервиса (ПК-2)

Понятие индустрии гостеприимства как индустрии ощущений и сервиса за вознаграждение. Характеристика ресторанного бизнеса как интегрированной сферы предпринимательской деятельности, направленная на удовлетворение потребностей населения в сервисных услугах. История и этапы развития предприятий питания в России. Характеристика исторических типов предприятий питания (кабак, харчевня, чайная, трактир). Современное состояние и перспективы развития ресторанного бизнеса. Наличие концепции ресторана. Ресторанный бизнес и профессионализм. Ресторан как субъект инфраструктуры рынка. Планирование и размещение сети предприятий питания. Современный подход к созданию предприятия в сфере ресторанного бизнеса.

Тема 3. Современное состояние и основные направления организации питания населения (ПК-2)

Характеристика и тенденции развития потребительского рынка страны. Особенности рынка услуг. Социально-экономическое значение предприятий, оказывающих услуги питания. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания в Российской Федерации. Основные черты предприятия. Классификация предприятий общественного питания, классификационные признаки (обслуживаемый контингент, выполняемые функции, уровень обслуживания и комфорта, ассортимент выпускаемой продукции, мощность, методы обслуживания). Особенности производственной деятельности предприятий общественного питания. Особенности создания ресторанных цепей и независимых ресторанов. Организация питания различных контингентов питающихся (школьников, студентов, работающих на промышленных предприятиях, в офисах). Организация рационального питания. Концепция развития внутренней торговли товарами народного потребления (приоритетное развитие общедоступной сети). Планирование и рациональное размещение сети предприятий общественного питания. Факторы, влияющие на размещение предприятий.

Тема 4. Материально-техническая база предприятия питания (ПК-3)

Характеристика и состав помещений. Столовая посуда, приборы, белье. Назначение и основные направления развития материально-технической базы предприятия. Производственно-торговая структура предприятия. Характеристика и состав помещений (складские, производственные, административно-бытовые, технические). Современные направления в техническом оснащении производственных помещений. Оснащение предприятий оборудованием в зависимости от типа и мощности. Ориентация на универсальное оборудование. Нормы оснащения доготовочных предприятий торгово-технологическим оборудованием. Оборудование торговых помещений (обеденные и банкетные столы, серванты, барные стойки, оборудование для «шведского» стола,). Столовая посуда, приборы. Белье (виды и характеристика). Обзор различных производителей торгово-технологического оборудования, посуды, инвентаря.

Тема 5. Организация снабжения и взаимоотношения с поставщиками (ПК-3)

Роль и задачи организации снабжения. Источники и виды снабжения. Характеристика поставщиков и договорных отношений с поставщиками. Порядок заключения договоров. Централизованное и децентрализованное снабжение. Способы доставки продовольствия и материально-технических средств. Складская и транзитная форма снабжения. Логистический подход к организации снабжения. Назначение, состав, функции и роль складского хозяйства. Характеристика складских помещений. Организация складских операций: приемка, хранение, отпуск сырья, полуфабрикатов, МТС. Документальное оформление. Классификация и виды тары. Современное товарооборотование. Средства механизации погрузочно-разгрузочных работ. Организация экспедиционно-диспетчерских служб.

Тема 6. Организация производства и реализации продукции на предприятии (ПК-3)

Сущность и содержание организации производства. Принципы, методы (поточный, партионный, единичный) и формы организации производства (концентрация, специализация, кооперирование, комбинирование). Характеристика производственного процесса. Виды, типы и структура производства. Характеристика и целесообразность цеховой и бесцеховой структур производства. Требования к производственным помещениям. Оперативное планирование производства. Организация производства полуфабрикатов, готовой продукции, мучных кондитерских изделий. Организация реализации готовой продукции. Типы раздач при различных методах обслуживания. Контроль качества выпускаемой продукции.

Тема 7. Рациональная организация труда производственного и обслуживающего персонала (ПК-5)

Понятие и задачи рациональной (научной) организации труда (НОТ). Направления рациональной организации труда: разделение и кооперация труда, рациональная организация рабочих мест, совершенствование приемов и методов труда, условия труда, дисциплина труда, подготовка и повышение квалификации кадров. Режим труда и отдыха на предприятии. Преимущества и недостатки различных графиков выхода на работу. Рационализация режимов труда и отдыха. Сущность и роль нормирования труда. Виды норм труда: нормы времени выработки, обслуживания, управления. Классификация затрат рабочего времени и методы их изучения (фотография, хронометраж). Организация работы по нормированию труда на предприятии. Составление карты организации труда. Аттестация рабочих мест. Требования к производственному и обслуживающему персоналу предприятий ресторанного сервиса. Квалификационные характеристики обслуживающего персонала. Организация труда обслуживающего персонала.

Тема 8. Организация коммерческой деятельности и стимулирование сбыта продукции и услуги (ПК-5)

Понятие и задачи коммерческой деятельности предприятий питания. Спрос как социально-экономическая категория. Виды и методы изучения спроса. Стимулирование сбыта продукции и услуг. Приемы мерчандайзинга (фламбирование блюд, организация шоу, альтернативное предложение, убеждающая продажа и другое). Прогрессивные формы обслуживания. Шведский стол; школ-экспресс; бизнес-ланч; воскресный бранч, презентация, кафе-брейк, лепинский стол, линер, динер и другие.

7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 2. Понятие индустрии гостеприимства и ресторанного сервиса (ПК-2)

Форма проведения – дискуссия.

1. Понятие индустрии гостеприимства. Характеристика ресторанного бизнеса.
2. История и этапы развития предприятий питания в России. Характеристика исторических типов питания.
3. Современное состояние и перспектива развития ресторанного бизнеса. Ресторан как субъект инфраструктуры рынка. Типы ресторанов.

Тема 3. Современное состояние и основные направления организации питания населения (ПК-2)

Форма проведения – дискуссия

1. Характеристика и тенденции развития потребительского рынка страны. Социально-экономическое значение предприятий питания.
2. Задачи коммерческой деятельности предприятий питания. Особенности торгово-производственной деятельности предприятий общественного питания. Планирование и размещение сети предприятий.
3. Классификация и характеристика основных типов предприятий общественного питания. Планирование и размещение сети предприятий.
4. Состояние и перспективы развития предприятий быстрого обслуживания.
5. Сетевые предприятия питания. Концепция предприятия.

Тема 4. Материально-техническая база предприятия питания (ПК-3)

Форма проведения – заслушивание и обсуждение докладов студентов

1. Значение и основные направления развития материально-технической базы предприятия. Характеристика и состав помещений.
2. Оборудование торговых помещений. Обзор различных производителей торгово-технологического оборудования, посуды, инвентаря.

Тема 5. Организация снабжения и взаимоотношения с поставщиками (ПК-3)

1. Роль и задачи организации снабжения. Характеристика поставщиков и договорных отношений с поставщиками. Порядок заключения договоров.
2. Способы доставки продовольственного и материально-технического снабжения. Виды и формы снабжения. Логистический подход к организации снабжения.
3. Назначение и роль складского хозяйства. Характеристика складских помещений.
4. Роль и задачи организации снабжения. Организация складских операций (приемка, хранение, отпуск). Документальное оформление.
5. Классификация и виды тары. Современное тарооборудование. Механизация погрузочно-разгрузочных работ.
6. Рациональная организация транспортно-экспедиционных операций. Виды маршрутов. Организация централизованной доставки товаров.

Тема 6. Организация производства и реализации продукции на предприятии (ПК-3)

Форма проведения – заслушивание и обсуждение докладов студентов

1. Сущность и содержание организации производства. Торгово-производственная структура производства. Виды, типы, структура производства.
2. Организация производства и труда в заготовочных цехах.
3. Организация производства и труда в доготовочных цехах.
4. Организация производства и труда в специализированных цехах.
5. Организация реализации готовой продукции. Типы раздач. Контроль качества выпускаемой продукции.

<p>Тема 7. Рациональная организация труда производственного и обслуживающего персонала (ПК-5)</p> <p>Форма организации – «круглый стол»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие и задачи рациональной организации труда. Направления НОТ. 2. Классификация затрат рабочего времени и методы их изучения (фотография, хронометраж). 3. Требования к производственному и обслуживающему персоналу. Аттестация рабочих мест.
<p>Тема 8. Организация коммерческой деятельности и стимулирование сбыта продукции и услуги (ПК-5)</p> <p>Форма организации – диспут.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Спрос как социально-экономическая категория. Виды и методы изучения спроса. 2. Сущность, задачи и основные черты рекламы. Классификация средств рекламы. Зарубежный опыт рекламы. 3. Современные средства продвижения ресторана на рынок потребительских услуг.

7.3. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 2. Понятие индустрии гостеприимства и ресторанного сервиса (ПК-2)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников; 2. Подготовка докладов и презентаций
<p>Тема 3. Современное состояние и основные направления организации питания населения (ПК-2)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников; 2. Подготовка докладов и презентаций
<p>Тема 4. Материально-техническая база предприятия питания (ПК-3)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников; 2. Подготовка докладов и презентаций
<p>Тема 5. Организация снабжения и взаимоотношения с поставщиками (ПК-3)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников; 2. Подготовка докладов и презентаций
<p>Тема 6. Организация производства и реализации продукции на предприятии (ПК-3)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников; 2. Подготовка докладов и презентаций

Тема 7. Рациональная организация труда производственного и обслуживающего персонала (ПК-5)

- 1 изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников;
2. Подготовка докладов и презентаций

Тема 8. Организация коммерческой деятельности и стимулирование сбыта продукции и услуги (ПК-5)

- 1 изучение понятийного аппарата темы, лекционного материала, глав рекомендованных учебников и дополнительных источников;
2. Подготовка докладов и презентаций

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ
Приложение 3

7.4. Электронное портфолио обучающегося
В электронном портфолио обучающегося по дисциплине размещается
<http://portfolio.usue.ru>
- курсовая работа

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
Не предусматривается

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
Приложение 7

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

По заявлению студента

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедры обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

2. Быстров С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 536 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2122942>

3. Джум Т. А., Зайко Г.М. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательство "Магистр", 2024. - 528 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2079694>

Дополнительная литература:

2. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент организации". - Москва: КноРус, 2019. - 413

3. Вяткин Техника и организация ресторанного сервиса. Тесты. Тест 1. Понятие гостеприимства и ресторанного сервиса [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2022. - 5 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/202207e/1.docx>

4. Вяткин Техника и организация ресторанного сервиса. Тесты. Тест 2. Материально-техническое оснащение предприятий общественного питания [Электронный ресурс]:. - Екатеринбург: [б. и.], 2022. - 4 – Режим доступа: <http://lib.wbstatic.usue.ru/202207e/2.docx>

5. Чаблин Б. В., Евдокимов И. А. Оборудование предприятий общественного питания [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2024. - 719 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/542189>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к экзамену

1 блок: Организация производственного процесса на предприятиях общественного питания

1. Классификация предприятий общественного питания. Классификация услуг предприятий общественного питания. Методы оценки качества услуг
2. Общественное питание. Государственное регулирование отрасли.
3. Общественное питание. Нормативно-техническая документация, регламентирующая производственные процессы предприятий питания
4. Общественное питание. Нормативные документы, регламентирующие продажу алкогольной продукции
5. Требования в организации деятельности летних кафе и открытых веранд предприятий общественного питания
6. Персонал предприятий общественного питания. Система адаптации, аттестации и повышения квалификации персонала
7. Разработка стандартов обслуживания на предприятиях питания. Степень детализации стандартов, внедрение стандартов
8. Производственный персонал предприятий питания. Уровни квалификации
9. Организация санитарного контроля на предприятии общественного питания
10. Ассортиментный перечень предприятия питания: разработка и назначение
11. Организация производства на предприятии общественного питания. Структура производства заготовочного предприятия.
12. Организация производства на предприятии общественного питания. Структура производства доготовочного предприятия.
13. Организация производства на предприятии общественного питания. Структура предприятия полного цикла
14. снабжение предприятий питания сырьем и материально-техническими средствами. Контроль издержек
15. Складское хозяйство на предприятиях питания. Правила приема, хранения и отпуска товаров. Контроль издержек
16. Сущность организации производства при цеховой и бесцеховой структуре.
17. Оперативное планирование производства. Методы расчета производственной программы.
18. Оперативное планирование производства. Расчет потребности в производственном персонале
19. Оперативное планирование производства. Расчет потребности в сырье. Контроль и учет.
20. Общие принципы организации овощного цеха
21. Общие принципы организации мясного (мясо-рыбного, птице-гольевого) цеха
22. Общие принципы организации кондитерского (мучного цеха)
23. Общие принципы организации кулинарного цеха
24. Общие принципы организации работы горячего цеха
25. Общие принципы организации работы холодного цеха
26. Контроль выпуска готовой продукции. Виды и методы контроля
27. Научная (рациональная) организация труда. Направления рациональной организации труда: разделение и кооперация труда
28. Научная (рациональная) организация труда. Организация и обслуживание рабочих мест
29. Научная (рациональная) организация труда. Рациональные режимы труда и отдыха (виды рабочих графиков)

30. Научная (рациональная) организация труда. Виды рабочего времени. Методы изучения затрат рабочего времени
31. Трудовые ресурсы на предприятии питания. Измерение эффективности и оценки труда
32. Меню. Виды меню. Порядок блюд в меню.
33. Меню. Виды меню. Порядок блюд в меню в зависимости от типа предприятия питания. Методы диагностики меню
34. Организация доставки готовой продукции. Санитарные требования к транспорту
35. Организация работы раздаточных. Виды и характеристика раздаточных

II блок Организация производственного процесса на предприятиях общественного питания

1. Специальные виды меню: кофейня/чайная карта, винная карта, коктейльная карта, сырная страничка
2. Организация обслуживания на предприятии питания. Обслуживающий персонал
3. Организация обслуживания на предприятии питания. Методы и формы обслуживания. Расчет потребности в персонале
4. Организация обслуживания на предприятии питания. Характеристика видов сервиса: американского, французского, русского, английского
5. Торговая группа помещений на предприятии питания: характеристика и назначение помещений. Требования к микроклимату
6. Торговая группа помещений на предприятии питания: профессиональная мебель, профессиональный текстиль
7. Вспомогательные помещения: виды, назначение и организация деятельности
8. Характеристика фарфоровой (фаянсовой, керамической) посуды: виды и назначение. Рекомендации по уходу
9. Характеристика металлической посуды: виды и назначение. Рекомендации по уходу
10. Характеристика хрустальной и стеклянной посуды: виды и назначение. Рекомендации по уходу
11. Характеристика столовых приборов: виды и назначение. Рекомендации по уходу
12. Профессиональная сервировка. Основные виды и последовательность сервировки стола
13. Организация обслуживания на предприятии питания. Элементы технологического процесса обслуживания: подготовка зала к работе
14. Основные элементы обслуживания гостей на предприятии питания
15. Организация обслуживания на предприятии питания: последовательность и основные правила подачи блюд и напитков
16. Порядок организации банкетов и приемов. Расчет потребности в МТБ и персонале
17. Организация банкета с полным обслуживанием официантами
18. Организация банкета с частичным обслуживанием официантами
19. Организация мероприятия формата «банкет-фуршет»
20. Организация мероприятия формата «банкет-чай»
21. Организация мероприятия формата «банкет-буфет»
22. Ускоренные формы обслуживания: формат «шведский стол»
23. Ускоренные формы обслуживания: формат «бизнес-ланч», «кофе-брейк», «русский (репинский) стол», «стол без галстуков»
24. Прогрессивные виды обслуживания: формат «воскресный бранч»
25. Прогрессивные виды обслуживания: кейтеринг. Вида кейтеринга
26. Прогрессивные виды обслуживания: транширование (рыбы, птицы, целого поросенка/барана), фламбирование
27. Организация питания и обслуживания пассажиров различных видов транспорта (водного, автомобильного)
28. Организация питания и обслуживания пассажиров воздушного транспорта
29. Организация питания и обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта

30. Организация питания и обслуживания в гостинице. Служба room-service
31. Организация питания и обслуживания в гостинице. Требования к предоставлению услуг питания в отелях разных категорий
32. Особенности организации питания и обслуживания иностранных гостей. Рекомендации по составлению меню
33. Организация обслуживания протокольных мероприятий
34. Организация лечебно-профилактического питания для работников промышленных предприятий
35. Организация диетического (лечебного питания) в лечебно-профилактических учреждениях
36. Организация питания студентов ВУЗов и колледжей
37. Организация питания в дошкольных и школьных учреждениях: нормативная база и требования
38. Организация питания населения в местах массового отдыха, во время культурно-массовых мероприятий
39. Организация обслуживания участников конференций, семинаров, спортивных мероприятий

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к экзамену

Закрытые задания

Номер задания	Содержание задания	Компет.
1.	В какой последовательности осуществляется сервировка стола? 1. скатерть, приборы, стекла, специи, цветы 2. скатерть, стекло, тарелки 3. скатерть, тарелки, приборы, цветы, специи 4. скатерть, тарелки, приборы, стекла, салфетки, специи, цветы.	ПК-5
2.	Кейтеринг это: 1. предоставление услуг ОП вне ресторана 2. предоставление услуг в ресторане 3. предоставление услуг на предприятиях 4. предоставление услуг на транспорте;	ПК-5
3.	Салфетка после использования кладется: 1. на тарелку 2. слева от тарелки 3. на колени 4. закладывается за ворот	ПК-5
4.	Рюмки рейнвейна используют для подачи? 1. красных вин 2. шампанского 3. водки 4. белых вин	ПК-3
5.	Продолжительность проведения банкета-фуршета? 1. 1-2 часа 2. 2-3 часа 3. 1-3 часа 4. 2-4 часа.	ПК-3
6.	Что необходимо для приведения ассортимента товаров к рациональному состоянию? 1. Использование рекомендаций (и рационов) института питания 2. Подробный учет спроса 3. Своевременные закупки сырья и других продуктов 4. Обеспечение качества предлагаемых услуг	ПК-2
7.	Что является наиболее важным в работе с запасами товаров? 1. Условия хранения 2. Условия доставки и реализации 3. Качество товаров 4. Скорость оборачиваемости товарных знаков	ПК-2
8.	Какая группа факторов может быть отнесена к экономическим? 1. Уровень розничных цен, характер общественного производства 2. Степень развития материального производства, уровень розничных цен, денежные доходы 3. Денежные доходы населения, структура контингента 4. Характер общественного производства, численность контингента	ПК-5
9.	Сочетается ли русский метод обслуживания с другими?	ПК-3

	<ul style="list-style-type: none"> 1.Только с английским 2.Только с французским 3.Не сочетается 4.С французским и английским 	
10.	<p>Какие виды товаров, реализуемых в общественном питании, относятся к покупке из представленных группировок?</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.Молоко, сметана 2.Блюда из полуфабрикатов 3.Мороженое, кремы заварные 4.Молоко в расфасовке, сметана в расфасовке 	ПК-3
11.	<p>Время для обслуживания гостей на банкете-приеме с полным обслуживанием составляет:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.Не менее 1 часа 2.Не более 45-50 мин 3.Не менее 1 часа 15 мин 4.Не более 1 часа 	ПК-3
12.	<p>Ступень как часть производственного процесса — это:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.Совокупность операций, позволяющих организационно и технологически выделить часть производственного процесса 2.Совокупность операций, позволяющих технически выделить часть производственного процесса 3.Производственный процесс не делится на ступени 4.Совокупность операций, позволяющих организационно выделить часть производственного процесса 	ПК-2
13.	<p>Банкет-чай проводится в промежутке времени:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.От 16 до 18 часов 2.От 15 до 16 часов 3.От 14 до 16 часов 4.От 16 до 19 часов 	ПК-2
14.	<p>Предприятия общественного питания, изготавливающие промышленными методами готовые блюда с расфасовкой их в алюминиевые, пластмассовые лотки, гибкую пленку — это:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.Специализированный кулинарный цех 2.Фабрика заготовочная 3.Кулинарная фабрика 4.Фабрика-кухня 	ПК-5
15.	<p>Полуфабрикаты, приготовленные на одном предприятии, доставляются к месту конечной обработки, доводятся там до кондиции и продаются при:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.Индивидуальном кейтеринге 2.Розничной продаже 3.Кейтеринге в помещении 4.Разъездном кейтеринге 	ПК-2

Открытые задания

Номер задания	Содержание задания	Компетенция
1.	В чем заключаются функциональные особенности подсобного стола?	ПК-5
2.	В чем отличительная особенность горячих закусок?	ПК-5
3.	Какие факторы влияют на развитие сервисного бизнеса в общественном питании?	ПК-5
4.	Назовите особенности управления качеством услуг на предприятиях питания в гостинице.	ПК-3
5.	Какие существуют виды дипломатических приемов?	ПК-3
6.	При каком виде кейтеринга назначаются самые высокие цены?	ПК-2
7.	К чему приводит концентрация товарных заказов и поставок?	ПК-2
8.	К какой части основных фондов относятся арендованные транспортные средства?	ПК-5
9.	Как исчисляется рентабельность?	ПК-3
10.	Что включается в себестоимость готовой продукции в общественном питании?	ПК-3
11.	Какие подразделения составляют производственную структуру предприятия?	ПК-3
12.	Какой тип задач решает реклама, способствуя расширению знаний о кулинарной продукции, блюдах, способах их приготовления и использования, а также о новых предприятиях и прогрессивных формах обслуживания?	ПК-2
13.	Как влияет на величину затрат предприятия широта его ассортимента?	ПК-2
14.	В чем состоит основное правило складского хранения?	ПК-5
15.	Какие разновидности спроса существуют?	ПК-2

7.3.3. Перечень курсовых работ

1	Социально-экономическое значение общественного питания и пути его совершенствования
2	Развитие и размещение сети предприятий общественного питания
3	Организационные проблемы создания кулинарной индустрии
4	Организация и эффективность работы специализированных предприятий
5	Анализ организационно-технического уровня предприятия
6	Организация снабжения предприятий питания продовольственными товарами и материально-техническими средствами
7	Организация производственного процесса на предприятии общественного питания
8	Формирование ассортимента продукции
9	Эффективность использования производственной мощности предприятий общественного питания
10	Организация оперативного планирования производственного процесса
11	Анализ рациональной организации труда на предприятии
12	Формирование режима труда и отдыха работников предприятия
13	Изучение и повышение эффективности использования рабочего времени на предприятии
14	Состояние и пути совершенствования коммерческой деятельности предприятия
15	Организация услуг предприятиями общественного питания

**Приложение 7
к рабочей программе**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДЕНЫ
на заседании кафедры туристического
бизнеса и гостеприимства

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ

КУРСОВОЙ РАБОТЫ

по дисциплине

Техника и организация ресторанного сервиса

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи курсовой работы.....	
2. Структура курсовой работы.....	
3. Оформление и защита курсовой работы.....	
4. Темы курсовых работ.....	
Приложения.....	
Рекомендуемая литература.....	

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Дисциплина «Техника и организация ресторанного сервиса» входит в цикл специальных дисциплин и основывается на знаниях студентами индустрии гостеприимства, менеджмента, технологии производства продукции общественного питания, оборудования, а также цикла общепрофессиональных дисциплин.

Курс формирует у будущих бакалавров направления подготовки «Гостиничное дело» профиля «Ресторанная деятельность» базовые теоретические знания и практические навыки в области современных форм организации производства конкурентоспособной продукции и услуг с учетом спроса потребителей в сфере ресторанного сервиса.

В процессе изучения курса студенты выполняют следующие виды учебной работы: лекции, практические задания, семинары, выполняют контрольную работу и **курсовую работу**. Вид итогового контроля – зачет и экзамен.

Цель выполнения курсовой работы по дисциплине «Техника и организация ресторанного сервиса» - систематизация, расширение и закрепление полученных студентами теоретических знаний в процессе изучения курса.

Задачи, стоящие перед бакалаврами при выполнении курсовой работы:

- уметь 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;
- развитие навыков 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 ресторанного бизнеса 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 курсовой работы 35-50 страниц (без учета приложений)		
Содержание работы		Объем
Содержание	В Содержании указываются все структурные части курсовой работы и указываются страницы, с которых начинаются указанные разделы	
Введение	Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, современное состояние отрасли; проблемы, которые могут быть решены в данной работе	5%
Аналитический обзор	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.	25%
Экспериментальная часть	<p>В экспериментальной части 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.</p> <p>Для выявления тенденции развития необходимо привести данные за несколько отчетных периодов (месяцев/кварталов/лет)</p> <p>По итогам исследования должны быть сформулированы четкие недостатки деятельности в выбранном вопросе.</p>	50%
Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности предприятия	Данный раздел должен содержать обоснованные конкретные предложения по устранению выявленных недостатков, расчет ожидаемого эффекта от их внедрения.	15%
Заключение	Заключение должно содержать обобщение результатов выполненного по данной теме исследования.	5%
Список использованных источников	<p>Должно быть использовано не менее 15 источников, не старше 2007 года (за исключением классической учебной литературы и нормативной базы)</p> <p>Необходимо использовать материалы специализированных периодических изданий, информацию официальных интернет-порталов профессиональных участников рынка услуг гостеприимства и общественного питания, использование только учебной литературы не допускается.</p>	
Приложения	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, договор купли-продажи, устав организации, должностная инструкция и другая информация.	

Тезисы	<p>Тезисы составляются по итогам написания курсовой работы и представляют собой сжатое изложение исследуемого вопроса.</p> <p>Тезисы должны сопровождаться списком <i>ключевых слов (key words)</i> и <i>аннотацией (summary)</i> - на 2 языках (объемом не более 500 знаков)</p>	1-3стр.
--------	--	---------

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

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.

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.

3. ОФОРМЛЕНИЕ И ЗАЩИТА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Оформление курсовой работы должно соответствовать «Положению о требованиях к оформлению рефератов, отчетов по практике, контрольных, курсовых и дипломных работ» в УрГЭУ от 17 марта 2011 года.

Письменная работа выполняется печатным способом с использованием компьютера (текстовый редактор Microsoft Word) и принтера на белой бумаге стандартного формата А4 (размером 297x210 мм) на одной стороне листа. Каждая страница текста, включая иллюстрации и приложения, нумеруется арабскими цифрами, кроме титульного листа и содержания, по порядку без пропусков и повторений. Номера страниц проставляются, начиная с введения (третья страница), в центре нижней части листа без точки. Все листы работы должны быть скреплены или сброшюрованы.

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: правое – 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм, левое – 30 мм. Рекомендуемым типом шрифта является Times New Roman, размер которого 14 pt (пунктов) (на рисунках и в таблицах допускается применение более мелкого размера шрифта, но не менее 10 pt).

Текст печатается через 1,5-ый интервал, красная строка – 1,25 см. Цвет шрифта должен быть черным, необходимо соблюдать равномерную плотность, контрастность и четкость изображения по всей работе.

Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах и формулах, применяя курсив, полужирный шрифт не применяется. Опечатки, описки и графические неточности, обнаруженные в процессе подготовки работы, допускается исправлять подчисткой или закрашиванием белой краской и нанесением на том же месте исправленного текста (графики) машинописным способом или черными чернилами, пастой или тушью – рукописным способом. Повреждения листов работы, помарки и следы не полностью удаленного прежнего текста (графики) не допускаются. Объем курсовой работы составляет 35-50 страниц машинописного текста (с расчетами, таблицами, диаграммами, графиками).

Текст работы разбивают на разделы, которые должны иметь порядковый номер, обозначенный арабскими цифрами. Сокращения слов, кроме общепринятых, не допускаются.

Основной текст должен быть разделен на главы и параграфы. Каждый структурный элемент письменной работы (содержание, введение, заключение, список использованных источников, приложение) и главы необходимо начинать с новой страницы. Следующий параграф внутри одной главы начинается через 2 межстрочных интервала на том же листе, где закончился предыдущий.

Расстояние между заголовком структурного элемента и текстом, заголовками главы и параграфа, заголовком параграфа и текстом составляет 2 межстрочных интервала.

Наименования структурных элементов письменной работы («СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЕ») служат заголовками структурных элементов. Данные наименования пишутся по центру страницы без точки в конце прописными (заглавными) буквами, не подчеркивая.

Главы и параграфы должны иметь заголовки. Их следует нумеровать арабскими цифрами и записывать по центру страницы прописными (заглавными) буквами без точки в конце, не подчеркивая. Номер главы указывается цифрой (например, 1, 2, 3), номер параграфа включает номер главы и порядковый номер параграфа, разделенные точкой (например, 1.1, 2.1, 3.3). После номера главы и параграфа в тексте точку не ставят. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Переносы слов в заголовках не допускаются. Не допускается писать заголовок параграфа на одном листе, а его текст – на другом.

В содержании работы наименования структурных элементов указываются с левого края страницы, при этом первая буква наименования является прописной (заглавной), остальные буквы являются строчными, например:

Введение

1 Теоретические основы сервисной деятельности предприятий питания

2 Характеристика сервисной деятельности в ресторане «Небо»

3 Разработка мероприятий по совершенствованию сервисной деятельности

Заключение

Список использованных источников

Приложение А Пример разработки стандарта обслуживания

Правила оформления перечислений

При необходимости в тексте работы могут быть приведены перечисления. Перед каждым элементом перечисления следует ставить дефис (иные маркеры не допустимы). Например:

«...заключение содержит:

краткие выводы;

оценку решений;

разработку рекомендаций.»

При необходимости ссылки в тексте работы на один из элементов перечисления вместо дефиса ставятся строчные буквы в порядке русского алфавита, начиная с буквы а (за исключением букв ё, з, й, о, ч, ь, ы, ь). Для дальнейшей детализации перечислений необходимо использовать арабские цифры, после которых ставится скобка, а запись производится с абзацного отступа. Например:

а) ...;

б) ...;

1) ...;

2) ...;

в) ...

Правила оформления рисунков

В письменной работе для наглядности, уменьшения физического объема сплошного текста следует использовать иллюстрации – графики, схемы, диаграммы, чертежи, рисунки и фотографии. Все иллюстрации именуется рисунками. Их количество зависит от содержания работы и должно быть достаточно для того, чтобы придать ей ясность и конкретность.

Рисунки должны быть созданы с помощью инструментов Microsoft Word, возможно использование цвета. При цветном исполнении рисунков следует использовать принтер с возможностью цветной печати. При использовании в рисунках черно-белой печати следует применять черно-белую штриховку элементов рисунка. На все рисунки должны быть даны ссылки в тексте работы, например:

«... в соответствии с рисунком 2 ...» или «... тенденцию к снижению (рисунок 2)».

Рисунки следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые (при наличии достаточного пространства для помещения рисунка со всеми поясняющими данными), или на следующей странице. Если рисунок достаточно велик, его можно размещать на отдельном листе. Допускается поворот рисунка по часовой стрелке (если он выполнен на отдельном листе). Рисунки, размеры которых больше формата А4, учитывают как одну страницу и помещают в приложение. Рисунки, за исключением рисунков в приложениях, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией по всей работе. Каждый рисунок (схема, график, диаграмма) обозначается словом «Рисунок», должен иметь заголовок и подписываться следующим образом – посередине строки без абзацного отступа, например:

Рисунок 1 – Структура администрации района

Если на рисунке отражены показатели, то после заголовка рисунка через запятую указывается единица измерения, например:

Рисунок 1 – Структура издержек, %

Рисунки каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения (например, рисунок А.3). Если рисунок взят из первичного источника без авторской переработки, следует сделать ссылку, например:

Рисунок 2 – Система работы с кадрами [8, с. 15]

Если рисунок является авторской разработкой, необходимо после заголовка рисунка поставить знак сноски и указать в форме подстрочной сноски внизу страницы, на основании каких источников он составлен, например:

1

Составлено автором по: [15, 23, 42].

При необходимости между рисунком и его заголовком помещаются поясняющие данные (подрисуночный текст), например, легенда.

Правила оформления таблиц

В письменной работе фактический материал в обобщенном и систематизированном виде может быть представлен в виде таблицы для наглядности и удобства сравнения показателей. На все таблицы должны быть ссылки в работе. При ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера, например: «...в таблице 2 представлены ...» или «... характеризуется показателями (таблица 2)».

Таблицу следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Таблицы, за исключением таблиц в приложениях, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией по всей работе.

Каждая таблица должна иметь заголовок, который должен отражать ее содержание, быть точным, кратким. Заголовок таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзачного отступа в одну строку с ее номером через тире, например:

Таблица 1 – Динамика показателей за 2010–2011 гг.

Если таблица взята из первичного источника без авторской переработки, следует сделать ссылку, например:

Таблица 1 – Источники набора персонала [15, с. 35]

Если таблица является авторской разработкой, необходимо после заголовка таблицы поставить знак сноски и указать в форме подстрочной сноски внизу страницы, на основании каких источников она составлена, например:

1

Составлено автором по: [1, 3, 10].

Располагают таблицы на странице обычно вертикально. Помещенные на отдельной странице таблицы могут быть расположены горизонтально, причем графа с наименованиями показателей должна размещаться в левой части страницы. Слева, справа и снизу таблицы ограничивают линиями. Таблицу с большим числом строк допускается переносить на другую страницу. При переносе части таблицы на другую страницу слово «Таблица» указывают один раз слева над первой частью таблицы. На странице, на которую перенесена часть таблицы, слева пишут «Продолжение таблицы» или «Окончание таблицы» с указанием номера таблицы и повторением шапки таблицы.

Если таблица переносится, то на странице, где помещена первая часть таблицы, нижняя ограничительная линия таблицы не проводится. Это же относится к странице (страницам), где помещено продолжение (продолжения) таблицы. Нижняя ограничительная линия таблицы проводится только на странице, где помещено окончание таблицы. Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят. Заголовки граф, как правило, записывают параллельно строкам таблицы. При необходимости допускается перпендикулярное расположение заголовков граф.

Примечания к таблице (подтабличные примечания) размещают непосредственно под таблицей в виде:

а) общего примечания; б) сноски; в) отдельной графы или табличной строки с заголовком.

Выделять примечание в отдельную графу или строку целесообразно лишь тогда, когда примечание относится к большинству строк или граф. Примечания к отдельным заголовкам

граф или строк следует связывать с ними знаком сноски. Общее примечание ко всей таблице не связывают с ней знаком сноски, а помещают после заголовка «Примечание» или «Примечания», оформляют как внутритекстовое примечание.

Допускается применять размер шрифта в таблице меньший, чем в тексте работы, но не менее 10 pt.

Если все показатели, приведенные в графах таблицы, выражены в одной и той же единице измерения, то ее обозначение необходимо помещать над таблицей справа. Если показатели таблицы выражены в разных единицах измерения, то обозначение единицы измерения указывается после наименования показателя через запятую. Допускается при необходимости выносить в отдельную графу обозначения единиц измерения. Текст, повторяющийся в строках одной и той же графы и состоящий из одиночных слов, чередующихся с цифрами, заменяют кавычками. Если повторяющийся текст состоит из двух или более слов, то при первом повторении его заменяют словами «То же», а далее – кавычками. Если предыдущая фраза является частью последующей, то допускается заменить ее словами «То же» и добавить дополнительные сведения.

При наличии горизонтальных линий текст необходимо повторять. Если в ячейке таблицы приведен текст из нескольких предложений, то в последнем предложении точка не ставится. Заменять кавычками повторяющиеся в таблице цифры, математические знаки, знаки процента и номера, обозначения нормативных материалов, марок материалов не допускается. При отсутствии отдельных данных в таблице следует ставить прочерк (тире). Цифры в графах таблиц

Таблицы каждого приложения нумеруют отдельной нумерацией арабскими цифрами. При этом перед цифрой, обозначающей номер таблицы в приложении, ставится буква соответствующего приложения, например:

Таблица В.1.– Динамика показателей за 2010–2011 гг.

Правила оформления формул и уравнений

Для составления формул, уравнений используется Редактор формул Microsoft Word. Формулы и уравнения следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы и уравнения необходимо оставлять не менее одной свободной строки. Формулы следует нумеровать порядковой нумерацией в пределах всей работы арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке, например:

$$R = X_{\max} - X_{\min}, (4)$$

Формулы, помещаемые в приложениях, должны нумероваться отдельной нумерацией арабскими цифрами в пределах каждого приложения с добавлением перед каждой цифрой обозначения приложения, например, формула (В.1).

Ссылки в тексте на порядковые номера формул дают в скобках. Например: «.. в формуле (1)...».

В качестве символов физических величин в формуле следует применять обозначения, установленные соответствующими нормативными документами. Пояснение символов и числовых коэффициентов, если они не пояснены ранее, должны быть приведены непосредственно под формулой, после которой ставится запятая.

Пояснение каждого символа следует давать с новой строки в той последовательности, в которой символы приведены в формуле. Первая строка пояснения должна начинаться без абзацного отступа со слова «где» (без двоеточия). Например:

$$R = X_{\max} - X_{\min}, (4)$$

где X_{\max} – максимальное значение контролируемого параметра в выборке;
 X_{\min} – минимальное значение контролируемого параметра в выборке.

Формулы, следующие одна за другой и не разделенные текстом, отделяют запятой. Переносить формулы на следующую строку допускается только на знаках выполняемых операций, причем знак в начале следующей строки повторяют. При переносе формулы на знаке умножения применяют знак «х».

Правила оформления ссылок и цитат

При необходимости пояснить содержание текста, таблицы или иллюстрации в письменной работе следует помещать примечания. Их размещают непосредственно в конце страницы, таблицы, иллюстрации, к которым они относятся, и печатают с прописной буквы с абзацного отступа после слова «Примечание» или «Примечания». Если примечание одно, то после слова «Примечание» ставится тире и примечание печатается с прописной буквы. Одно примечание не нумеруют. Если их несколько, то после слова «Примечания» ставят двоеточие и каждое примечание печатают с прописной буквы с новой строки с абзацного отступа, нумеруя их по порядку арабскими цифрами.

Цитаты, а также все заимствованные из печати данные (нормативы, цифры и др.), должны иметь библиографическую ссылку на первичный источник. Ссылка ставится непосредственно после того слова, числа, символа, предложения, по которому дается пояснение, в квадратных скобках. В квадратных скобках указывается порядковый номер источника в соответствии со списком использованных источников и номер страницы, с которой взята информация, например: [3, с. 15].

Правила оформления списков использованных источников

Список должен содержать сведения об источниках, использованных при написании письменной работы. Сведения об источниках приводятся в следующем порядке:

- официальные материалы;
- книги, статьи, материалы конференций и семинаров;
- статистические сборники, инструктивные материалы, методические рекомендации, реферативная информация, нормативно-справочные материалы;
- иностранная литература;
- Интернет-сайты.

В списке использованных источников применяется сквозная нумерация с применением арабского алфавита. Все объекты печатаются единым списком, группы объектов не выделяются. Объекты описания списка должны быть обозначены терминами в квадратных скобках

- [Видеозапись];
- [Мультимедиа];
- [Текст];
- [Электронный ресурс].

Официальные материалы. В начале списка дается перечень использованных нормативных правовых актов федерального уровня в следующем порядке: международные нормативно-правовые акты, Конституция, кодексы, федеральные законы, указы Президента РФ, постановления Правительства РФ, нормативно-правовые акты иных федеральных органов государственной власти. Нормативные правовые акты одного уровня располагаются в

хронологическом порядке, от принятых в более ранние периоды - к принятым в более поздние периоды.

1. Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов власти субъектов Российской Федерации [Текст]: Федеральный закон РФ от 06.10.1999 г. N 184-ФЗ // Собрание законодательства РФ. - 1999. - N 43.

2. О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг) [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 11.11.2005 г. N 679. - Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

Книги, статьи, материалы конференций и семинаров. Располагаются по алфавиту фамилии автора или названию, если книга печатается под редакцией. Например:

3. Боголюбов, А.Н. Современные подходы к организационным структурам предприятий пищевой промышленности [Текст] / А.Н. Боголюбов, А.Л. Делицын, М.Д. Малых // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 3, Управление. Экономика. - 2001. - N 5. - С. 23–25.

4. Голубков, Е.П. Маркетинг как концепция рыночного управления [Текст] // Маркетинг в России и за рубежом. - 2001. - N 1. - С. 89–104.

Статистические сборники, инструктивные материалы, методические рекомендации, реферативная информация, нормативно-справочные материалы. Располагаются по алфавиту. Например:

14. Социальное положение и уровень жизни населения России в 2010 г. [Текст]: Стат. сб. / Росстат. - М., 2002. - 320 с.

15. Социально-экономическое положение федеральных округов в 2010 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru>

Иностранная литература. Располагается по алфавиту. Например:

16. An Interview with Douglass C. North [Text] // The Newsletter of The Cliometric Society. - 1993. - Vol. 8. - N 3. - P. 23–28.

17. Burkhead, J. The Budget and Democratic Government [Text] / Lyden F.J., Miller E.G. (Eds.) / Planning, Programming, Budgeting. Markham : Chicago, 1972. 218 p.

Интернет-сайты. Например:

19. Министерство финансов Российской Федерации: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.minfin.ru>

20. Российская книжная палата: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.bookchamber.ru>

Правила оформления приложений

В приложения рекомендовано включать материалы, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть: материалы, дополняющие работу; промежуточные математические доказательства, формулы и расчеты; таблицы вспомогательных цифровых данных; инструкции, методики, описания алгоритмов и программ задач, иллюстрации вспомогательного характера; нормативные акты, например, должностные инструкции. В приложения также включают иллюстрации, таблицы и распечатки, выполненные на листах формата А3. Приложения оформляют как продолжение данного документа на последующих его листах после списка использованных источников.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь (ПРИЛОЖЕНИЕ А, ПРИЛОЖЕНИЕ Б, ПРИЛОЖЕНИЕ В и т.д.). Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O. В случае полного использования букв русского и латинского алфавитов допускается обозначать приложения арабскими цифрами.

Само слово «ПРИЛОЖЕНИЕ» пишется прописными (заглавными) буквами.

Если в работе одно приложение, оно обозначается «ПРИЛОЖЕНИЕ А». Каждое приложение следует начинать с новой страницы. При этом слово «ПРИЛОЖЕНИЕ» и его буквенное обозначение пишутся с абзацного отступа.

Приложение должно иметь заголовок, который записывают на следующей строке после слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» с абзацного отступа. Заголовок пишется с прописной буквы. В тексте работы на все приложения должны быть даны ссылки, например: «... в приложении Б...». Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте работы.

Текст каждого приложения, при необходимости, может быть разделен на разделы, подразделы, пункты, подпункты, которые нумеруют в пределах каждого приложения. Перед номером ставится обозначение этого приложения. Приложения должны иметь общую с остальной частью документа сквозную нумерацию страниц.

Выполненная работа должна быть сброшюрована в папку и иметь титульный лист, который является первым листом работы (прил. 1). Порядок брошюровки:

- титульный лист (должен быть подписан студентом)
- содержание
- введение
- текст работы по разделам
- заключение
- список использованных источников
- приложения.

Отдельно прилагаются следующие документы:

- задание на курсовую работу, подписанное руководителем
- тезисы
- электронный вариант курсовой работы и тезисов на электронном носителе
- рецензия на курсовую работу (для заочной формы обучения)
- отзыв о практической значимости курсовой работы (при наличии)

Курсовая работа отдается на проверку руководителю, при необходимости дорабатывается в соответствии с его замечаниями. Готовую работу студент сдает на кафедру в установленный срок, руководитель дает допуск к защите работы, и студент защищает ее перед комиссией. Защита курсовой работы должна сопровождаться презентацией, выполненной с помощью графического пакета MSOffice PowerPoint. Оценка ставится в целом за содержание и оформление работы, за степень самостоятельности в процессе ее выполнения, за качество защиты. Защищенная работа остается на кафедре.

4 ТЕМЫ КУРСОВЫХ РАБОТ

Рекомендуемые темы курсовых работ по дисциплине «Техника и организация ресторанного сервиса»:

- 1 Социально-экономическое значение общественного питания и пути его совершенствования
- 2 Развитие и размещение сети предприятий общественного питания
- 3 Организационные проблемы создания кулинарной индустрии
- 4 Организация и эффективность работы специализированных предприятий
- 5 Анализ организационно-технического уровня предприятия
- 6 Организация снабжения предприятий питания продовольственными товарами и материально-техническими средствами
- 7 Организация производственного процесса на предприятии общественного питания

- 8 Формирование ассортимента продукции
- 9 Эффективность использования производственной мощности предприятий общественного питания
- 10 Организация оперативного планирования производственного процесса
- 11 Анализ рациональной организации труда на предприятии
- 12 Формирование режима труда и отдыха работников предприятия
- 13 Изучение и повышение эффективности использования рабочего времени на предприятии
- 14 Состояние и пути совершенствования коммерческой деятельности предприятия
- 15 Организация услуг предприятиями общественного питания
- 16 Формирование системы обслуживания на предприятии
- 17 Организация питания работающих на производственном предприятии
- 18 Организация питания учащихся образовательных школ
- 19 Формирование системы обслуживания пассажиров (в пути следования)
- 20 Организация и эффективность работы доготовочных предприятий
- 21 Организация и повышение эффективности работы заготовочных предприятий питания (цехов)
- 22 Организация обслуживания иностранных гостей
- 23 Современное состояние и перспективы развития предприятий быстрого питания
- 24 Инновационный менеджмент предприятиях общественного питания
- 25 Основные принципы разработки стандартов обслуживания на предприятиях питания
- 26 Система адаптации и повышения квалификации персонала предприятия общественного питания
- 27 Организация работы подразделений предприятий гостинично-ресторанного комплекса
- 28 Конкурентоспособность предприятия общественного питания
- 29 Организация деятельности сетевых предприятий питания

После выбора интересующей темы курсовой работы, рекомендуется ознакомиться с предложенными планами курсовых работ и составить план своей курсовой работы. Составленный план должен быть проверен и подписан руководителем курсовой работы, после чего тема курсовой работы утверждается на заседании кафедры.

Пример организации работы студента для написания курсовой работы:

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

Введение

- 1 Социально-экономическое значение общественного питания в России
 - 1.1. Условия деятельности и организационные формы предприятий
 - 1.2. Особенности производственно-торговой деятельности предприятий общественного питания
 - 1.3 Сущность дотационной политики в России
- 2 Организация питания в МОУ СОШ №212
 - 2.1 Организационно-экономическая характеристика объекта исследования
 - 2.2 Роль предприятия питания в рыночных условиях
 - 2.3 Пути улучшения качества выпускаемой продукции
 - 2.4 Применение прогрессивных форм организации обслуживания
- 3 Рекомендации по совершенствованию деятельности предприятий общественного питания

Заключение

Список использованных источников

Приложения

Тема: Развитие и размещение сети предприятий общественного питания

Введение

1 Основы деятельности сетевых предприятий питания

1.1 Нормативно-правовая база работы сетевых предприятий питания

1.2. Особенности функциональной структуры сетевых предприятий питания

1.3 Место корпоративных стандартов в деятельности сетевых предприятий питания

2. Характеристика работы федеральной сети ОАО «РосИнтерРесторантс» в Екатеринбурге

1.1 Структура сети ОАО «РосИнтерРесторантс» в Екатеринбурге

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

1.3 Организация производства и обслуживания гостей на предприятиях сети ОАО «РосИнтерРесторантс» в Екатеринбурге

3 Прогноз развития сети предприятий

Заключение

Список использованных источников

Приложение А Логистическая схема доставки сырья

Тема: Анализ организационно-технического уровня предприятия питания

Введение

1 Современные тенденции технического оснащения предприятий питания

1.1 Научно-технический прогресс в общественном питании

1.2 Методики расчета потребности в оборудовании для предприятий питания

2 Оценка организационно-технического уровня ресторана «Мезон»

2.1 Организационно-техническая характеристика ресторана «Мезон»

2.2 Характеристика и оценка эффективности оборудования, используемого на предприятии

2.3 Пример разработки типового рабочего места с использованием современного оборудования

3 Рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия

Заключение

Список использованных источников

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

Введение

1 Основные принципы организации снабжения и логистики предприятий питания

1.1. Организация снабжения предприятий общественного питания

1.2. Контроль и учет издержек снабжения и логистики

2 Анализ системы снабжения закусочной «Исеть»

2.1 Организационно-экономическая характеристика закусочной

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 на предприятие питания

3 Совершенствование организации продовольственного (материально-технического) снабжения и транспортно-экспедиционных операций на предприятии в условиях рынка

Заключение

Список использованных источников

Тема: Организация производственного процесса на предприятии общественного питания

Введение

- 1 Основы организации производственного процесса на предприятиях общественного питания
 - 1.1 Роль производственного процесса в функционировании предприятия
 - 1.2 Методы оценки эффективности производственного процесса
 - 2 Организация производственного процесса ресторана «Дудки»
 - 2.1 Организационно-экономическая характеристика и структура предприятия
 - 2.2 Объемно-планировочное решение предприятия (участка, цеха)
 - 2.3 Оперативное планирование и производственная программа предприятия
 - 2.4 Оценка эффективности организационно-технологического процесса
 - 3 Совершенствование и рационализация организационно-технического процесса на предприятии
- Заключение
- Список использованных источников
- Приложение А Экспликация плана производственных помещений
- Приложение Б Схема потоков сырья и готовой продукции
- Приложение В Спецификация теплового и холодильного оборудования
- Приложение Г Ассортимент выпускаемой продукции

Тема: Формирование ассортимента продукции предприятия питания

- Введение
- 1 Формирование ассортимента продукции предприятия питания
 - 1.1 Нормативно-технологическая база разработки ассортимента продукции
 - 1.2 Современные подходы к формированию ассортимента продукции
 - 2 Анализ ассортимента предприятия быстрого обслуживания «БлинОК»
 - 2.1 Организационно-экономическая характеристика ПБО «БлинОК»
 - 2.2 Анализ ассортимента продукции
 - 2.3 Изучение спроса потребителей на качество и ассортимент продукции
 - 2.4 Виды меню, принципы его разработки
 - 3 Рекомендации по формированию ассортимента продукции
- Заключение
- Список использованных источников
- Приложение А Ассортиментный перечень
- Приложение Б Расчет производственной программы

Тема: Анализ рациональной организации труда на предприятии

- Введение
- 1 Рациональная организация труда персонала предприятий общественного питания
 - 1.1 Нормы и требования к организации труда всех групп персонала
 - 1.2. Роль рациональной организации труда в повышении эффективности работы предприятия
 - 2 Анализ рациональной организации труда персонала бара «Жемчужина»
 - 2.1. Организационно-экономическая характеристика и структура предприятия
 - 2.2. Анализ направлений рациональной организации труда (разделение и кооперация труда, режим труда и отдыха, рабочие места, нормирование труда)
 - 2.3. Разработка типового рабочего места и организация трудового процесса на нем
 - 3 Рекомендации по совершенствованию организации труда на предприятии
- Заключение
- Список использованных источников
- Приложение А Карта организации труда
- Приложение Б Фотография операции «Приготовление и подача кофе «эспрессо»»

Тема: Формирование режима труда и отдыха работников предприятия питания

Введение

- 1 Научные основы формирования режима труда и отдыха работников предприятий питания
- 1.1 Нормативные требования к организации режима труда и отдыха
- 1.2 Активные и пассивные формы организации труда персонала
- 1.3 Роль рациональной организации труда в повышении эффективности работы предприятий питания
- 2 Оценка организации режима труда и отдыха персонала ночного клуба «Сарай»
- 2.1 Организационно-экономическая характеристика и структура предприятия
- 2.2 Анализ работоспособности работников и факторов, влияющих на нее
- 2.3 Анализ существующих графиков выхода на работу
- 2.4 Разработка пооперационных карт для изучаемой группы работников
- 3 Рекомендации по совершенствованию режимов труда и отдыха Заключение
- Список использованных источников
- Приложение А Рабочий табель
- Приложение Б Операционная карта

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

Введение

- 1 Современные подходы к оценке эффективности использования рабочего времени
- 1.1 Роль рациональной организации труда в повышении эффективности работы предприятий питания
- 1.2 Организация технического нормирования труда
- 2 Оценка эффективности использования рабочего времени в коктейль-баре «Винтаж»
- 2.1 Организационно-экономическая характеристика и структура бара
- 2.2 Анализ организации трудового процесса на предприятии (на основании фотографии рабочего дня и хронометража)
- 2.3 Анализ работоспособности работников и факторов, влияющих на нее
- Виды графиков выхода на работу, их характеристика
- 3 Рекомендации по повышению эффективности использования рабочего времени
- Заключение
- Список использованных источников
- Приложения

Тема: Организация услуг предприятий общественного питания

Введение

- 1 Современное состояние развития услуг предприятий общественного питания
- 1.1 Нормативно-правовая база оказания услуг общественного питания
- 1.2 Методы и формы оценки качества услуг
- 1.3 Изучения микроспроса
- 2 Анализ организации услуг в пивном баре «Барон»
- 2.1 Организационно-правовая характеристика пивного бара «Барон»
- 2.2 Анализ состояния организации питания и эффективности применяемых услуг
- 2.3 Выбор рациональных методов и форм обслуживания на основании изучения микроспроса
- 3 Совершенствование услуг предприятия
- Заключение
- Список использованных источников

Тема: Формирование системы обслуживания на предприятии

Введение

- 1 Современные подходы к сервисным технологиям на предприятиях питания
- 1.1 Классические методы и формы обслуживания на предприятиях питания
- 1.2 Специальные формы организации обслуживания

- 1.3 Методы оценка качества обслуживания
- 2 Анализ системы обслуживания гостей в баре «Джеймс»
- 2.1 Организационно-экономическая характеристика предприятия
- 2.3 Характеристика и структурная схема торговых помещений
- 2.3 Характеристика обслуживающего персонала и системы обслуживания на предприятии
- 3 Социальная и экономическая эффективность предложенных мероприятий
- Заключение
- Список использованных источников
- Приложение А Организационная структура бара
- Приложение Б Уровни стандартов обслуживания
- Приложение В Пример стандарта обслуживания
- Приложение Г Этапы внедрения нового стандарта обслуживания

Пример организации работы студента для написания курсовой работы:

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

Примерный план работы

Введение

1 Основные принципы организации снабжения и логистики предприятий питания

3.1 Организация снабжения предприятий общественного питания

3.2 Контроль и учет издержек снабжения и логистики

2 Анализ системы снабжения закусочной «Исеть»

2.1.Организационно-экономическая характеристика закусочной

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 на предприятие питания

3. Совершенствование организации продовольственного (материально-технического) снабжения и транспортно-экспедиционных операций на предприятии в условиях рынка

Заключение

Список использованных источников

Раздел 1 (теоретический)

Охарактеризовать значение и задачи рациональной организации продовольственного снабжения и материально-технического оснащение 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, их возрастающую роль 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 товарооборот (годовой и по месяцам за предотчетный 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 предоставления, обоснование заказа и др.) Выявить соотношение транзитного завоза продуктов (минуя базы снабжения) и снабжения 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 продуктов).

Привести данные поступления основных видов сырья (мясо, 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, долю основных видов полуфабрикатов в общем расходе данного вида сырья по источникам их поступления (сведения бухгалтерии по месяцам за предотчетный 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 договора 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 о нарушениях 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.

В заключительном разделе осветить, в какой мере организация снабжения предприятия 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, направленность производственного процесса, интересы и запросы обслуживаемых потребителей. Не требует ли уточнения состав поставщиков, договора, другие документы, регулирующие взаимоотношения предприятия со снабжающими организациями.

В итоге дать оценку положительных и отрицательных сторон существующей организации снабжения и логистики.

Раздел 3

Необходимо определить пути устранения недостатков, разработать конкретные мероприятия по улучшению снабжения всем необходимым и обосновать их экономическую эффективность. Представить выводы по проделанной работе.

Заключение

Графические материалы

1. На выкопировке из плана района (схеме) расположения предприятия показать основные пункты доставки сырья, полуфабрикатов и товаров (базы, склады, цехи, предприятия) и увязать маршрутами развоза продукции (в М 1:500).

2. Динамика поступления основных видов сырья (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.

КУРСОВАЯ РАБОТА

По дисциплине «Техника и организация ресторанного сервиса»
Тема: «Формирование ассортимента продукции предприятия питания»
(на примере ПБО «Студио»)

Исполнитель: студент группы РС-06 (1)
И.О.Петров

Руководитель: доцент, к.э.н.
Е.В.Курилова

Екатеринбург
2015

Приложение 2

Характеристика организационно-экономической
деятельности предприятия

Предприятие	Адрес	Режим работы	Количество мест	Контингент потребителей	Форма обслуживания	Перечень услуг

Приложение 3

Пример таблицы «Оценка культуры обслуживания потребителей»

Показатели культуры обслуживания	Оценка в баллах				Краткое обоснование
	плохо	удовл.	хорошо	отлично	

1. Удобство расположения	0	3	4	5	
2. Интерьер торгового зала	0	3	4	5	
3. Санитарное состояние торговых	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 методу самообслуживания)	0		4	5	
7. Техника работы официантов	0	3	4	5	
8. Оптимальность режима работы	0	3	4	5	

Приложение 4

Хронометражные наблюдения затрат времени потребителей

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

Приложение 5

Регистрационный лист количества потребителей

по часам работы торгового зала

Интервалы времени 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.				

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Федеральный Закон «О защите прав потребителей»
2. Федеральный Закон «О рекламе»
3. Правила оказания услуг общественного питания (в ред. Постановлений Правительства РФ от 21.05.2001 N 389, от 10.05.2007 N 276)
4. Правила розничной торговли алкогольной продукцией на территории Российской Федерации
5. ГОСТ Р 50762-2007 - Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания
6. ГОСТ Р 50647-2010 - Услуги общественного питания. Термины и определения
7. ГОСТ Р 50935-2007 - Услуги общественного питания. Требования к персоналу
8. ГОСТ Р 50763-2007 - Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия
9. ГОСТ Р 53104-2008 - Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания
10. ГОСТ Р 53105-2008 - Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию
11. ГОСТ Р 53995-2010 - Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания
12. ГОСТ Р 53523-2009 - Услуги общественного питания. Общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания
13. ГОСТ Р 53996-2010 - Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания
14. ГОСТ Р 53523-2009 - Услуги общественного питания. Общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания
15. Камилина Л. Сервис класса Люкс. М.: Альпина бизнес букс, 2005.
16. Могильный М.П. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах.-М.:ДеЛи, 2008
19. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания(2-ое изд.): Уч.НПО. М.:Академия, 2005
21. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: Учеб. Пособие. М.: Изд. «Дашков и К», 2009.
22. Ханиш Х. Искусство сервировок. М.: Ниола XXI век, 2000.
23. Шамкуть О. В. Профессия официант-бармен. Учебное пособие. ООО "ЛитРес".2006 г.
24. Дэйв Брум. Справочник бармена. ВВРРГ, 2009 г.
25. Зигель С.Л. Ресторанный сервис. М.: ЗАО «Центрполиграф», 2010.
26. Зигель С.Л. Штиклер Г., Гутмайер В., Зигель Л., Легер Х., Легер Р. Сервис напитков. Основы международной практики для профессионалов. М.: ЗАО «Центрполиграф», 2009.

27. Калашников А.Ю. Кафе, бары, рестораны: организация, практика и техника обслуживания. М.: Изд. «Проспект», 2006.

28 . Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник. М.: Изд. дом «Деловая литература», 2002.

Периодические издания:

1. Мое дело.Ресторан;
2. Ресторанные ведомости;
3. Магазин.Ресторан.Отель;
4. Империя Вкуса; HoReCa;
5. Гостиничный и Ресторанный бизнес;
6. Ресторатор CHEF;
7. Гостиничный бизнес;
8. РесторановедЪ;

Интернет-ресурсы:

1. <http://standard.gost.ru/wps/portal/> Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии
2. <http://www.fsrar.ru/> - Федеральная служба по регулированию алкогольного рынка
3. <http://www.ocsen.ru/> - Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области
4. <http://mintorg.midural.ru/> - Министерство торговли, услуг и питания Свердловской области
5. <http://www.ekburg.ru> – Комитет по товарному рынку г.Екатеринбурга
6. www.restorus.com
7. <http://restoratorchef.ru/>
8. www.restcon.ru
9. www.menu.ru
10. www.restorante.com.ru
11. www.restoranportal.ru
12. www.restoranoff.ru
13. <http://www.hotres.ru/>
14. <http://www.restex.ru/>
15. <http://www.eda-info.ru>
16. <http://eda.ru/>