

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РФ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра технологии производства  
и переработки сельскохозяйственной продукции

**СКОРБИНА ЕЛЕНА АЛЕКСАНДРОВНА**

## **Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания**

Учебно-методическое пособие по выполнению курсовой работы для  
студентов бакалавриата по направлению подготовки  
19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

## 1. Общие методические рекомендации

Выполнение курсовой работы способствует закреплению полученных теоретических знаний и приобретению практических навыков в организации производственно-хозяйственной деятельности предприятий общественного питания разных организационно-правовых форм. В зависимости от темы работа носит исследовательский, аналитический или реферативный характер.

Курсовая работа должна состоять из 2-х частей: пояснительной записки и графического материала. В свою очередь записка включает в себя следующие разделы: содержание, введение, исследовательская часть, заключение, список использованных источников, приложения.

Во введении кратко излагается значение и актуальность исследуемого вопроса.

В исследовательской части пояснительной записки последовательно излагается содержание курсовой работы на основе изучения конкретного предприятия общественного питания при одновременном использовании рекомендуемых литературных источников, а также действующих нормативных документов.

Необходимо изложить теоретические основы вопроса, дать объективную характеристику предприятия, взятого для изучения в качестве аналога (или проектируемого), отразив следующие основные моменты: название, тип и класс, мощность и месторасположение, режим работы, источники и формы снабжения, методы завоза сырья и полуфабрикатов, ассортимент выпускаемой продукции и дополнительных услуг, методы и формы обслуживания.

Наиболее детально изучить и описать участок или цех, который является объектом непосредственного исследования. Следует привести необходимые расчёты, подтверждающие целесообразность рекомендуемых мероприятий, направленных на улучшение работы на данном участке.

Данные для расчёта должны быть получены на основе собственных исследований студентов и материалов по теме, имеющихся в бухгалтерии, плановом, производственном, техническом и др. отделах предприятий. При изучении состава и площади отдельных цехов следует руководствоваться нормативной документацией (СНиП 11-Л.8-71).

В заключительной части курсовой работы (если она имеет исследовательский или аналитический характер) должна содержаться оценка результатов исследования, выводы и рекомендации по улучшению деятельности предприятия.

Объём пояснительной записки должен составлять 20-25 листов машинописного текста на одной стороне листа белой бумаги формата А4, размер шрифта 14, одинарный междустрочный интервал, выравнивание по ширине, поля 2см со всех сторон. Примеры оформления листов пояснительной записки приведены в Приложениях.

Графическая часть курсовой работы оформляется в виде графиков, диаграмм, схем и другого иллюстрационного материала. Графические материалы выполняются на белой бумаге, ватмане, кальке, миллиметровой бумаге карандашом или тушью, должны быть пронумерованы, иметь поясняющие надписи, вшиваться в пояснительную записку курсовой работы.

## 2. Тематика курсовых работ

В настоящих методических указаниях содержится не весь перечень возможных тем по дисциплине. Студенты совместно с руководителями могут предложить и другие темы, соответствующие целям курсовой работы.

### ТЕМА 1. Организация (анализ организации) работы заготовочных цехов по выпуску полуфабрикатов (мясных, рыбных, овощных, из птицы, мучных, кондитерских)

Введение. Характеристика заготовочного предприятия (специализированного цеха): тип, режим работы, ассортимент вырабатываемой продукции (полуфабрикаты, полуфабрикаты высокой степени готовности, готовая продукция).

Нормативная и технологическая документация, используемая при организации производства кулинарной продукции.

Характеристика цехов: состав помещений, мощность за сутки, смену, выпускаемый ассортимент продукции, режим работы.

Оснащённость цехов. Специализированные рабочие места и технологические линии.

Привести планы заготовочных цехов с расстановкой оборудования (масштаб 1:25). Площади цехов сравнить со СНиПами.

Организация рабочих мест (планировка, оснащение оборудованием, инвентарём). Рассмотреть степень удобства рабочего места, сделать предложения по улучшению его планировки (при анализе имеющегося предприятия).

Организация труда в цехе: численность и квалификация работников. Нормирование и оплата труда, режим труда и отдыха, графики выхода на работу, их обоснование и эффективность.

Порядок обработки сырья по видам, количеству и операциям..

Сроки и условия хранения полуфабрикатов. Каналы сбыта и уровни распределения, их выбор и эффективность. Направления стимулирования сбыта продукции.

Мероприятия по охране окружающей среды, сокращению доли ручного труда и потерь сырья на всех стадиях технологического процесса производства кулинарной продукции.

План мероприятий по улучшению организации труда в заготовочных цехах (при анализе).

### ТЕМА 2. Организация (анализ организации) работы доготовочных цехов (горячего, холодного) в разных форматах предприятий общественного питания (фаст фуд, концептуально - авторском, демократичном ресторане)

Введение. Общая характеристика предприятия: тип, режим работы, обслуживаемый контингент, методы и формы обслуживания, товарный ассортимент.

Характеристика цеха в зависимости от формата предприятия: проектируемая или реальная мощность в блюдах (изделиях), ассортимент выпускаемой продукции, режим работы, количество работников, средняя выработка на работника (в блюдах, штуках, кг).

Разновидности специализации и концентрации в доготовочных цехах как эффективных форм организации производства кулинарной продукции на проектируемом (анализируемом) предприятии.

Организация работы цеха с выделением технологических зон, участков, рабочих мест в зависимости от формата заведения и его концепции. Оснащённость технологических зон оборудованием, инвентарём, посудой. Привести схемы организации рабочих мест с расстановкой необходимого технологического оборудования.

Сроки реализации блюд и изделий, режимы хранения, их влияние на качество кулинарной продукции. Способы увеличения сроков хранения готовой продукции.

Нетрадиционные методы приготовления продукции: шоковая заморозка, накопление продукции в шкафу – холодильнике, восстановление замороженных блюд в пароконвекционной плите. Влияние режимов обработки на качество готовой кулинарной продукции, сроки ее хранения, организацию труда в цехе.

Оперативное планирование производства (составление меню, плана-меню, распределение обязанностей между исполнителями, оформление требования на склад, получение сырья, техническая подготовка производства и т.п.). Планирование и оптимизация меню.

Организация труда в цехе: профессионально-квалификационный состав исполнителей цеха, их расстановка по рабочим местам, графики выхода на работу, их обоснование. Нормирование и оплата труда. Распределение материальной ответственности.

Организация контроля за качеством блюд. Формы и виды контроля, частота проведения, контролируемые показатели, нормативная и технологическая документация.

Мероприятия по охране окружающей среды, сокращению доли ручного труда, экономии энергетических ресурсов при проведении производственных процессов в доготовочных цехах.

План мероприятий по улучшению организации труда в доготовочных цехах (при анализе).

ТЕМА 3. Организация (анализ организации) работы кондитерского (мучного) цеха как заготовочного предприятия или самостоятельного цеха в составе предприятия

Введение. Анализ рынка мучных хлебобулочных и кондитерских изделий. Ассортимент выпускаемой продукции. Перспективы и тенденции развития.

Характеристика цеха, работающего как заготовочное предприятие. Состав производственных, складских, торговых и других помещений, организационно-технический уровень, ассортимент вырабатываемой продукции.

Отличие ассортиментной политики заготовочного и доготовочного кондитерского цеха. Перспективность проектирования кондитерских цехов как самостоятельных организационно – правовых структур

Характеристика проектируемого (анализируемого) цеха (мощность за сутки, смену, выпускаемый ассортимент, режим работы, количество работников).

Привести план цеха с расстановкой оборудования (М 1:25). Оснащённость цеха специализированными видами оборудования, технологические линии. Характеристика отделений цеха, их назначение. По каждому рабочему месту привести схему, рассмотрев степень рациональности его организации, возможные варианты размещения оборудования.

Организация труда в цехе: профессионально-квалификационный состав работников, его соответствие объёму и характеру выполняемых работ, режим труда и отдыха, графики выхода на работу, их обоснование.

Организация обработки кондитерских мешков и наконечников к ним.

Нормирование труда кондитеров, пекарей, кулинаров мучных изделий. Средняя выработка на одного работника.

Сроки хранения изделий, графики отпуска в экспедицию. Организация упаковки изделий. Сроки и условия хранения изделий в экспедиции.

Мероприятия по охране окружающей среды, сокращению доли ручного труда, потерь сырья, экономии энергетических ресурсов, при проведении производственных процессов в кондитерском (мучном) цехе.

ТЕМА 4. Организация (анализ организации) работы магазина кулинарии

Введение. Целесообразность создания магазина кулинарии, его роль в обеспечении населения продукцией общественного питания.

Характеристика обслуживаемого контингента и населённого пункта, где может находиться проектируемое предприятие.

Характеристика магазина кулинарии с точки зрения предпринимательской организационно-правовой формы (самостоятельно независимый хозяйствующий объект или являющийся структурным подразделением предприятия).

Характеристика проектируемого магазина кулинарии: ассортимент продукции, количество рабочих мест, их характеристика, режим работы, нагрузка на одного работника в денежном и натуральном измерении.

Общая площадь магазина и площадь, приходящаяся на одного продавца (рабочее место). Сравнить с площадями по СНиПу.

Представить план магазина кулинарии с расстановкой оборудования (М 1:25). Уровень оснащения оборудованием и инвентарём. Отличие набора помещений в предприятиях, работающих в формате заготовочных и доготовочных.

Сроки реализации полуфабрикатов и кулинарной продукции, режимы хранения. Новые формы хранения готовой продукции и полуфабрикатов.

Организация приёма заказов на полуфабрикаты, кулинарные, кондитерские изделия. Организация потребления продукции в зале магазина.

График выхода на работу продавцов. Возможность совмещения ими профессий и специальностей. Существующий порядок оплаты труда.

Значимость бренда в увеличении продаж.

#### ТЕМА 5. Организация (анализ организации) работы буфетов

Введение. Социально значимые предприятия общественного питания. Задачи, стоящие перед ними. Классификация и характеристика видов буфетов в предприятиях питания.

Буфеты - как элемент диверсификационной деятельности предприятия. Характеристика проектируемого предприятия: место нахождения, вместимость, выпуск блюд, концепция деятельности буфета при нем.

Характеристика буфета: товароборот, режим работы, профессионально-квалификационный состав работников, нагрузка на одного работника в денежном и натуральном измерении. Привести ассортимент и количество отпускаемой продукции за несколько дней (при анализе существующего буфета или проектировании нового).

Представить план буфета (этажа с буфетом) (соответственно, в М 1:25, 1:50), показать связь с другими подразделениями предприятия. В случае проектирования подсобного помещения (при анализе существующего) обосновать его целесообразность.

Оснащённость буфета оборудованием, инвентарём. Предложения по дооснащению. Целесообразность изменения расстановки оборудования. Графики поступления продукции в буфет.

Должностные инструкции буфетчика. Затраты оперативного рабочего времени по операциям: отпуск товаров покупателям (выяснение заказа, нарезка, взвешивание, упаковка, подсчёт, расчёт с покупателем) в зависимости от наименования товара, его количества (с указанием стоимости); получение товаров; оформление документов в течение дня; перекладка товара; уборка и мытьё, подготовка к сдаче тары.

Порядок оплаты труда буфетчика. Методы стимулирования персонала с целью увеличения продаж.

ТЕМА 6. Обеспеченность (анализ обеспеченности) предприятий общественного питания  
торгово-технологическим оборудованием  
и эффективность его использования

Введение. Общая характеристика предприятия общественного питания: вместимость, тип, обслуживаемый контингент, ассортимент реализуемой кулинарной продукции.

Порядок снабжения предприятия общественного питания оборудованием (отдельно по каждому виду). Провести анализ существующего уровня оснащённости оборудованием в сравнении с нормами оснащения (для каждого цеха или подразделения). Данные свести в таблицу по форме:

Наименование цехов (подразделений, технологических линий) предприятия общественного питания	Оборудование					
	немеханическое		механическое		тепловое	
	факт	норматив	факт	норматив	факт	норматив

Выявить причины отклонений в уровне оснащённости предприятия различными видами оборудования (при анализе существующего предприятия). При проектировании нового предприятия обосновать выбор соответствующих видов оборудования.

Эффективность использования оборудования. Расстановка оборудования по ходу технологического процесса, рациональность планировки отдельных рабочих мест, фактическое время работы цеха и оборудования.

Техническая характеристика оборудования. Количество перерабатываемого сырья, коэффициент использования оборудования. Провести хронометраж отдельных машин и аппаратов (при анализе конкретного предприятия), определить время работы оборудования и время перерывов (простоев) на примере отдельных заготовочных, доготовочных или специализированных цехов (по заданию руководителя).

Определить эффективность использования теплового оборудования проектируемого предприятия (анализируемого). Привести графики загрузки отдельных видов теплового оборудования, рассчитать коэффициент их использования.

Установить сроки проведения планово-предупредительного и текущего ремонта оборудования, порядок его проведения.

Расходы на содержание и амортизацию оборудования. Представить план отдельного цеха (цехов) предприятия общественного питания с расстановкой и монтажной привязкой оборудования (М 1:25) (по заданию руководителя).

#### ТЕМА 7. Организация (анализ организации) обслуживания потребителей в предприятиях общественного питания класса люкс (концептуальных ресторанах)

Введение. Задачи, стоящие перед общественным питанием по улучшению качества обслуживания потребителей. Концепция предприятия. Задачи и функции. Наиболее популярные концепции ресторанного бизнеса.

Общая характеристика предприятия: организационно-правовая форма, место расположения, формат заведения, вместимость, товарный ассортимент, режим работы, структура производства, обслуживаемый контингент.

Состав торговой и производственной групп помещений. Их взаимосвязь. Характеристика помещений торговой группы. Освещение, цвет, музыка, элементы интерьера. Подготовка зала к приему гостей.

Привести график загрузки зала (по данным трёхдневных наблюдений аналогичного действующего предприятия).

Проектируемое соотношение ассортимента блюд по группам: холодные закуски, горячие закуски, супы, горячие блюда, сладкие и др. блюда. Нормы потребления горячих напитков. Сравнить полученные данные со справочными.

Методы и формы обслуживания, применяемые в предприятиях общественного питания. Нетрадиционные формы обслуживания - шведский стол, салат - бар, барбекю и др.

Меню: понятие, планирование, виды, требования, предъявляемые к составлению. Прейскуранты цен и карта вин. Их структура и содержание. Виды меню, применяемые в международной практике.

Организация обслуживания посетителей официантами. Порядок работы официантов, методы и формы обслуживания официантами, формы организации труда обслуживающего персонала. Должностные инструкции официанта, помощника официанта, администратора, метрдотеля, сомелье.

Виды сервировки стола в утренние часы, дневное и вечернее время. Особенности подготовки зала к встрече клиентов.

Порядок и правила подачи официантами блюд и напитков посетителям. Расчет и уборка использованной посуды.

#### ТЕМА 8. Организация (анализ организации) обслуживания потребителей в демократичных заведениях общественного питания, работающих по типу быстрого обслуживания (фаст фуд)

Демократичные форматы фаст фудовских предприятий общественного питания. Концепции их деятельности. Сетевой бизнес как перспективное направление деятельности данного формата. Преимущества и недостатки. Товарная политика предприятий.

Формы обслуживания в предприятиях формата. Организация работы раздачи. Линии раздачи. Роль витрины и виды витрин в раздаточной линии. «Быстрые» напитки: чай, кофе, соки в формате демократичных заведений. Соответствие типа раздачи интенсивности потока посетителей. Предполагаемые затраты времени посетителей в процессе обслуживания. Прогрессивные формы обслуживания в предприятиях общественного питания. Салат - бары, шведские столы – как элемент конкурентоспособности и демократичности заведений.

Организация рабочих мест и труда поваров-раздатчиков: планировка раздачи, оснащение специализированным оборудованием, инвентарем, обслуживание рабочих мест, режим труда и отдыха, графики выхода на работу, квалификация и оплата.

Виды столовой посуды, используемой в предприятиях. Хранение и учёт столовой посуды. Порядок списания боя, лома, применяемые нормы списания. Кадровая политика предприятия. Штатное расписание Должностные инструкции директора предприятия питания, управляющего концепцией, администратора сети предприятий.

План мероприятий по совершенствованию обслуживания посетителей в проектируемом (анализируемом) предприятии общественного питания.

#### ТЕМА 9. Организация (анализ организации) обслуживания потребителей на промышленном предприятии

Введение. Роль и задачи общественного питания в обеспечении горячим питанием рабочих промышленных предприятий.

Характеристика промышленного предприятия: профиль, численность работающих по подразделениям и сменам, территориальное размещение, перспективы развития. Характеристика производственного процесса, требования к организации питания рабочих с прерывным и непрерывным производственным циклом.

Привести план этажа (этажей) столовой (М 1:100) с экспликацией помещений.

Сделать анализ сети заводских предприятий общественного питания и их соответствие нормативу, соответствие размещения сети предприятий общественного питания и заводских цехов.

Наличие магазина кулинарии, стола заказов, организация их работы. Потребность и степень удовлетворения спроса на полуфабрикаты, кулинарные и кондитерские изделия (по количеству и ассортименту). Организация выставок-продаж, столов саморасчёта. Применяемые формы обслуживания.

Организация диетического и лечебно-профилактического питания, особенность организации этих видов питания (по количеству и видам заболеваний и вредностей).

Договорные отношения между промышленным предприятием и организованным при нем предприятием питания.

Пути увеличения товарооборота в предприятиях питания социальной направленности. План мероприятий по совершенствованию организации общественного питания на промышленном предприятии.

#### ТЕМА 10. Организация (анализ организации) питания в учебном заведении (училище, техникуме, колледже, лицее, вузе)

Введение. Особенности питания учащихся учебных заведений. Численность учащихся (всего по району, городу и в конкретном учебном заведении). Материально-техническая база питания учащихся в районе. Соответствие сети предприятий общественного питания нормативу дислокации учебных заведений. Процент охвата учащихся горячим питанием.

Рационы питания учащихся в конкретном предприятии, их соответствие требованиям по пищевой ценности, нормам сырьевого набора и стоимости. Разнообразие меню по дням недели (привести и проанализировать цикличное меню за 14 дней).

Формы обслуживания учащихся, мастеров, преподавателей. Организация расчёта за питание.

Содержание договора между учебным заведением и предприятием общественного питания. Использование продукции подсобных хозяйств. Формы концентрации общественного питания при учебных заведениях. Участие администрации в работе столовой. Привлечение учащихся к организации обслуживания. График посещения столовой и его увязка с режимом учебы. Наличие столов саморасчёта, новых форм организации питания и обслуживания.

Привести план столовой с расстановкой оборудования (М 1:100).

Оплата и нормирование труда работников столовых при учебных заведениях. Оснащение столовой оборудованием, инвентарём, мебелью, посудой, спецодеждой и т.д. (сравнить с нормативом).

План мероприятий по совершенствованию организации питания учащихся в районе, городе, конкретном предприятии.

#### ТЕМА 11. Организация (анализ организации) питания в общеобразовательных школах района (города)

Введение. Реформа средней школы и связанные с ней изменения в организации питания школьников. Целесообразность организации школьных базовых столовых. Новые формы организации питания школьников: пилотный метод, доставка кулинарной продукции в изотермическом транспорте, снабжение полуфабрикатами высокой степени готовности с применением в технологии шокового охлаждения и последующего разогрева в пароконвектомате.

Численность учащихся в школах района, города. Соответствие сети предприятий общественного питания нормативу, типу предприятия. Процент охвата горячим питанием

учащихся школ района и конкретной школы. Организация централизованного снабжения школьных столовых полуфабрикатами и кулинарными изделиями.

Рационы питания, их соответствие требованиям по пищевой ценности, нормам сырьевого набора для детей 6-летнего возраста, младших и старших классов. Разнообразие меню по дням недели (привести и проанализировать цикличное меню за 12 дней).

Формы организации обслуживания детей 6-летнего возраста, школьников младших и старших классов, преподавателей. Организация расчёта за питание, передовые формы организации расчёта за питание. Содержание договора между администрацией школы и предприятием общественного питания.

График посещения столовой, организации дежурства школьников в столовой. Наличие столов саморасчёта, витаминных столов. Привести план столовой с расстановкой оборудования в цехах (М 1:100). Дать оценку организации рабочих мест. Квалификационный состав персонала столовой. Оснащение столовой оборудованием, инвентарём, посудой, мебелью, спецодеждой (сравнить с нормативом).

План мероприятий по совершенствованию организации питания школьников в районе, городе, конкретной школе.

## ТЕМА 12. Организация (анализ организации) обслуживания в местах массового отдыха трудящихся

Введение. Характеристика предприятий общественного питания, работающих в местах массового отдыха (тонары, организация летних точек и др.). Характеристика сетевого бизнеса, работающего на массовый поток потребителя (на примере «Подорожника») Общая мощность сети, товарооборот, характер предоставляемых услуг, изменение количества обслуживаемого контингента в сезон и межсезонье.

Соотношение сезонной и стационарной сети. Организация передвижных специализированных закусочных, кафе, их преимущества и недостатки. Оснащённость сезонной сети общественного питания торгово-технологическим и холодильным оборудованием.

Проблемы организации сезонного и передвижного (тонарного) бизнеса услуг питания. Концептуальные направления деятельности предприятий, работающих в местах массового отдыха. Ассортиментная, ценовая политика проектируемого предприятия. Торгово-производственная структура предприятия, его компоновочное решение.

Планируемый коэффициент потребления продукции в зависимости от концепции предприятия. Процентное соотношение товарного ассортимента. Сравнить товарооборот на одно место и на одного работника в стационарных и нестационарных предприятиях общественного питания (при анализе).

Формы и методы обслуживания при самообслуживании. Предоставление дополнительных услуг потребителям. При обслуживании официантами привести организацию обслуживания, методы работы официантов, виды предоставляемых услуг. Организация труда работников предприятия: режим труда и отдыха, графики выхода на работу. Использование режимов неполного и прерывного рабочего дня.

## ТЕМА 13. Организация (анализ организации) работы экспедиции на заготовочном предприятии

Введение. Функции экспедиции. Состав помещений и их размещение на плане этажа (М 1:100) с указанием и анализом грузопотоков. Экспликация помещений. Спецификация оборудования на плане экспедиции (М 1:50). Проанализировать соответствие нормам оснащения.

Порядок приёма заказов от доготовочных предприятий. Подготовка продукции к отправке. Виды используемой тары, её характеристика. Оформление сопроводительных документов.

Хранение продукции до отправки. Соблюдение сроков хранения. График вывоза полуфабрикатов и кулинарных изделий. Сертификат качества. Хранение и обработка экспедиционной тары.

Штат работников экспедиции, их обязанности и права. Режимы труда и отдыха, графики выхода на работу. Приложить копии соответствующих документов.

#### ТЕМА 14. Организация (анализ организации) обслуживания потребителей в демократичных ресторанах

Введение. Характеристика демократичных ресторанов. Основные принципы их деятельности. Концепции товарной политики.

Сетевой бизнес как основа выживания демократичных ресторанов в условиях рыночной экономики. Особенности сетевого бизнеса. Разработка товарной политики проектируемого предприятия в соответствии с требованиями покупателя.

Организация связи помещений торговой и производственной группы. Привести план предприятия (М 1:100) с расстановкой оборудования на основном производстве (в конкретном цехе по заданию руководителя).

Планирование меню. Основные виды, принципы его составления, оптимизация. Привести (сделать анализ) меню конкретного (анализируемого) предприятия.

Технологический процесс на производстве. Его основные этапы. Описание бизнес - процессов на предприятии.

Применение нетрадиционных методов приготовления продукции в соответствии с принципами демократичного ресторана (шоковая заморозка продукции, пароконвекция и др.). Нетрадиционные формы обслуживания клиента в зале (салат-бар, шведский стол, репинский стол, залы-экспресс).

Подбор оборудования в проектируемом (анализируемом) предприятии в соответствии с концепцией товарного ассортимента и ценовой политики. Диверсификация предприятия на разных этапах жизненного цикла товара.

Должностные инструкции директора сети, директора по персоналу, шеф повара. Составить (проанализировать) штатное расписание проектируемого (анализируемого) предприятия в разрезе сетевого и одиночного.

#### ТЕМА 15. Организация (анализ организации) работы кофейни

Формат кофейни. Культура «кофепития» разных форматов. Разработка (анализ) концепции проектируемого (анализируемого) предприятия в соответствии с требованиями рынка. Разработка товарного ассортимента. Характеристика кофемашин, кофемолок, водяных систем. Подбор оборудования и его влияние на качество кофейного напитка.

Компновочное решение проектируемого предприятия (М 1:50) в соответствии с выбранной концепцией.

Организация производства в соответствии с планируемым товарным ассортиментом. Создание сети кофеен, как элемент диверсификации производства.

Кадровая политика и структура штата работников предприятия, работающего в системе сетевого бизнеса и как единичного. Разработка должностных инструкций для персонала кофейни: бариста, администратора, работника торгового зала, управляющего, мерчендайзера, логиста.

Разработка бренда предприятия.

#### ТЕМА 16. Организация (анализ организации) работы баров (пабов)

Общая характеристика предприятий формата. Задачи, особенности деятельности. Состояние спроса на данный вид продукции.

Разработка (анализ) концепции деятельности проектируемого (анализируемого) предприятия. Разработка товарного ассортимента, ценовой политики. Методы диверсификации предприятия. Методы и формы обслуживания потребителей.

Организация раздаточной (барной) стойки. Оборудование и барные аксессуары (инвентарь, посуда). Основные виды барного обслуживания. Способы подачи продукции. Должностные инструкции торговых работников бара (бармен, администратор, официант, хостес).

Планировка предприятия (М 1:50). Организация и оснащение рабочих мест в производственных цехах.

#### ТЕМА 17. Организация работы концептуальных (авторских) ресторанов класса «люкс»

Введение. Анализ рынка услуг ресторанного бизнеса. Существующие концепции. Потребительский спрос на существующие концепции.

Разработка концепции проектируемого ресторана (консервативно-классического, нейтрально-декоративного, с этнической кухней, с кухней в стиле фьюджен и др.). Разработка товарного ассортимента в соответствии выбранной концепцией. Подбор оборудования.

Методы диверсификации предприятия. Корпоративный кейтеринг – как элемент диверсификации. Разработка мероприятий, направленных на стимулирование сбыта.

Формы обслуживания потребителей. Полное и частичное обслуживание официантами. Демократичные формы обслуживания как элемент конкурентоспособности предприятия.

Кадровая политика предприятия. Проблемы, стоящие перед предприятием при наборе персонала. Методы стимулирования персонала. Штатное расписание предприятия, должностные инструкции официантов. Состав торговых, производственных, складских, бытовых и др. помещений с учетом специфики проектируемого предприятия. Компонентное решение предприятия (М 1:100). Описание бизнес-процессов.

Организация обслуживания потребителей в зале: подготовка зала к обслуживанию, встреча гостей, прием заказа. Конфликтные ситуации: клиент-персонал и выход из них. Формула возвратного бизнеса – как элемент увеличения потребительского спроса. Интерьер и дизайн предприятия. Мебель зала, световое и звуковое оборудование.

#### ТЕМА 18. Нетрадиционные формы обслуживания в предприятиях общественного питания

Банкеты. Виды банкетов и приемов. Порядок приема, оформления и исполнения заказов на обслуживание торжеств.

Подготовка к проведению банкета: разработка меню, расчёт необходимого количества столов, посуды, приборов, столового белья. Порядок составления заявки на производство, в буфеты, сервизную. Составление плана обслуживания, расчёт необходимого количества официантов, распределение обязанностей между ними. Роль метрдотеля в организации и обслуживании банкетов. Подготовка залов к обслуживанию.

Банкет за столом с полным обслуживанием официантами. Особенности организации проведения банкета. Методы организации труда обслуживающего персонала. Способы подачи блюд и напитков, используемая посуда и приборы.

Банкет с частичным обслуживанием официантами. Размещение холодных закусок, напитков на столе до прихода гостей. Подача горячих блюд и десерта. Роль официантов при проведении банкета за столом с частичным обслуживанием.

Приём по типу «фуршет», особенности его проведения: составление меню, расстановка столов, сервировка, порядок подачи холодных и горячих закусок, десерта, вин. Обязанности метрдотеля и официантов при обслуживании. Правила уборки столов.

Виды сервировки. Порядок и правила подачи блюд, покупных товаров, вино-водочной продукции. Составление и оформление карты вин и меню в соответствии с выбранной концепцией (название блюд, цветовое и художественное оформление, вид обложки, картинка блюд, наличие дегустационного меню и др.).

#### ТЕМА 19. Организация работы предприятий массового питания, специализирующихся на монопродукте

Монопродукт как профилирующая концепция предприятия. Монопрофилирующие концепции, действующие на рынке: гамбургеровые, хот-договые, пиццевые и другие. Основные особенности монопрофильных предприятий.

Разработка концепции предприятия в соответствии с требованиями рынка: определение сегмента потребителей, разработка ценовой политики, насыщенности, сопоставимости, глубины и ширины ассортимента блюд, коммуникативной политики, направлений стимулирования сбыта.

Разработка монопродукта и линейки блюд в соответствии с разработанной концепцией предприятия. Описание технологических процессов. Стандартизация и унификация производственных процессов. Организация рабочих мест. Подбор специализированного оборудования. Профессионально-квалификационный состав исполнителей, режимы труда и отдыха, графики выхода на работу, их обоснование, возможность совмещения профессий.

Раздача, ее задачи и формы организации, выбор раздаточного оборудования в соответствии с концепцией. Компонентное решение предприятия (М 1:100).

Разработка путей диверсификации предприятия в плане организационно-торговой деятельности. Кадровая политика в системе fast food. Штатное расписание и должностные инструкции для персонала проектируемого предприятия. Режимы труда и отдыха, графики выхода на работу.

Разработка нетрадиционных способов обслуживания потребителей в зале исходя из концепции заведения. Франчайзинг как элемент стратегии роста. Плюсы и минусы франчайзинга.

#### ТЕМА 20. Продвижение товара

Введение. Факторы, влияющие на продвижение товара: количество, качество, цена, доступность. Контроль качества продукции на предприятии.

Основные средства стимулирования продаж: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда, личные продажи, выставки-дегустации, ярмарки, выставки-продажи и др. Преимущества и недостатки.

Внутренний мерчандайзинг. Методы стимулирования персонала в целях увеличения продаж.

Реклама. Назначение, основные виды, средства, содержание, службы. Схема процесса рекламы. Рекламная пирамида. Структура рекламного сообщения. Роль рекламы на разных этапах жизненного цикла товара и предприятия. Оценка эффективности рекламы.

Выбор (анализ) средств и видов рекламы на конкретном предприятии, выводы и рекомендации по её совершенствованию.

#### ТЕМА 21. Спрос на продукцию общественного питания

Введение. Высокая культура обслуживания и максимальное удовлетворение спроса потребителей – основное содержание торгово-производственной деятельности предприятий общественного питания.

Факторы, влияющие на формирование спроса в общественном питании: ассортимент услуг питания и дополнительных услуг, его обновляемость, качество кулинарной продукции, уровень сервиса, ценовая политика, коммуникативная (информационная) политика, стимулирование продаж.

Виды спроса и их характеристика. Спрос на разных этапах жизненного цикла товара; факторы, его формирующие. Мероприятия, направленные на увеличение спроса на различных этапах жизненного цикла товара.

Методы изучения реализованного, нереализованного и формирующегося спроса на предприятии, их эффективность. Эластичность спроса различных форматов предприятий общественного питания. Методы увеличения товарооборота при неэластичном спросе.

## ТЕМА 22. Организация (анализ организации) снабжения

Введение. Основные принципы и особенности организации снабжения предприятий общественного питания в современных условиях.

Источники снабжения: централизованные и децентрализованные. Преимущества и недостатки.

Каналы распределения товаров: понятие, виды (дискретный, горизонтальный, вертикальный, смешанный), преимущества и недостатки. Уровни распределения товаров. Критерии в выборе поставщика.

Договор о поставках как инструмент, определяющий взаимоотношения между поставщиком и потребителем. Прямые и длительные связи. Структура и содержание договоров.

Транзитная и складская форма поставок. Преимущества и недостатки.

Маршруты завоза продукции в предприятие: маятниковый и кольцевой. Преимущества и недостатки.

Виды поставок. Характеристика различных видов базис-поставок автомобильным, железнодорожным, морским и другими видами транспорта. Преимущества и целесообразность использования определённых видов поставок для предприятий общественного питания. Документация, регламентирующая закуп и прием товара на предприятие.

## ТЕМА 23. Разработка (анализ) производственной структуры предприятия

Введение. Производственный процесс и основы его организации. Понятие производственного процесса, его составляющие. Важнейшие требования, предъявляемые к рациональной организации производственного процесса: непрерывность, пропорциональность, ритмичность, прямоточность, параллельность.

Характеристика разновидностей производственных процессов. Роль основного и вспомогательного производства в работе предприятия общественного питания.

Структура производства: цеховая, бесцеховая. Характеристика, особенности применения.

Виды (типы) производства: единичное, массовое, серийное. Степень механизации различных типов, особенности их применения в разных типах предприятий общественного питания, преимущества и недостатки.

Производственная структура предприятия. Понятие, разновидности (с полным и не полным производственным циклом).

Производственная структура конкретного предприятия общественного (массового) питания, ее обоснование. Представить план предприятия (М 1:100), показать грузопотоки движения сырья, полуфабрикатов и готовой продукции.

Выводы и рекомендации по организации (совершенствованию организации) производственной структуры предприятия (при анализе).

ТЕМА 24. Организация (анализ организации) производства полуфабрикатов  
высокой степени готовности и готовой кулинарной  
продукции на заготовочных предприятиях  
общественного питания

Введение. Индустриализация общественного питания как одно из основных направлений научно-технического прогресса в отрасли. Объективная необходимость развития концентрации.

Номенклатура типов заготовочных предприятий общественного (массового) питания в зависимости от их мощности; основные правила размещения и функционирования.

Особенности технологии производства полуфабрикатов и кулинарных изделий промышленными способами. Преимущества использования в качестве тары функциональных емкостей, гастроемкостей, термопортов.

Организация и экономическая эффективность производства кулинарной продукции на заготовочных предприятиях (цехах) с точки зрения организации технологического процесса и преимуществ для потребителей.

Привести план конкретного заготовочного цеха (или предприятия в целом), соответственно, в М 1:25 или М 1:100.

Организация (анализ) рабочих мест, их оснащённость оборудованием, обеспечение точности технологических процессов.

Ассортимент продукции и особенности разработки производственной программы. Организация труда на производстве (режим труда и отдыха, профессионально-квалификационный состав работников, графики выхода на работу и т.д.). Выводы и рекомендации по совершенствованию организации рабочих мест.

ТЕМА 25. Способы подачи блюд, этикет и протокол  
в предприятиях класса «люкс», «высший»

Способы подачи блюд: в обнос, английский, русский, европейский. Основные правила, методы и формы обслуживания, формы организации труда обслуживающего персонала. Использование в различных форматах заведений.

Правила сервировки столов. Предварительная и исполнительная сервировка. Основные элементы сервировки: посуда, скатерти, салфетки, приборы, «нестандартные мелочи».

Правила приема гостей. Должностные инструкции помощника официанта, старшего официанта, метрдотеля. Этикет и протокол в процессе обслуживания.

Банкет по типу «коктейль», особенности его проведения: выделение и подготовка зала, составление меню, расстановка подсобных столиков, порядок подачи холодных закусок, десерта, вин, прохладительных напитков, коктейлей. Обязанности метрдотеля и официантов при обслуживании, формы организации труда обслуживающего персонала. Нормы обслуживания. Правила уборки столов.

Формула возвратного бизнеса как элемент имиджа предприятия.

Правила подачи вин, крепко алкогольной продукции, покупных товаров. Должностные обязанности сомелье. Рекомендации по структуре и содержанию карты вин, коктейльной карты. Правила подачи кофе, элитных сортов чая, фруктов в горячей карамельной массе. Приготовление блюд способом фламбирования.

Правила оформления курительных комнат.

ТЕМА 26. Организация (анализ организации) складского хозяйства

Введение. Роль правильной организации складского хозяйства в обеспечении ритмичной работы предприятия.

Состав складского хозяйства на проектируемом (анализируемом) предприятии общественного питания. Оборудование кладовых. Порядок приема продуктов по количеству и качеству, нормативная и технологическая документация, применяемая на предприятии при приемке сырья и полуфабрикатов. Кондиция поступающего сырья. Графики отпуска товаров на основное производство и филиалы.

Хранение продуктов. Условия и режимы хранения. Обеспечение правил товарного соседства. Сроки хранения продукции. Порядок применения норм естественной убыли товаров в процессе хранения.

Представить план этажа предприятия общественного питания, на котором размещены складские помещения (М 1:100), отразить путь движения сырья и полуфабрикатов.

Механизация погрузочно-разгрузочных работ, применяемые средства для вертикального и горизонтального перемещения грузов.

### Библиографический список

1. Азбука ресторатора: Все, что нужно знать, чтобы преуспеть в ресторанном бизнесе. – М.: Изд-во Жигульского (ООО «Бизнес Ту Бизнес Продакшн Групп» Би-Би-Пи-Джи»), 2003. – 216 с.
2. Беляев, М.И. Организация производства и обслуживания в общественном питании /М.И.Беляев, И.Г.Бережной, Г.А.Петров и др.; общ.ред. М.И.Беляева.- М.: Экономика, 1986.- 302 с.
3. ГОСТ Р 50761-95. Общественное питание. Классификация предприятий общественного питания. – Введ. 1995-01-01. - М.: Изд-во стандартов, 1995. – 24 с.
4. ГОСТ Р 50764-95.Услуги общественного питания. Общие требования. – Введ. 1995-07-01.- М.: Изд-во стандартов, 1995. – 8 с.
5. ГОСТ Р 50935-96. Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу. - Введ. 1997-01-01. - М.: Изд-во стандартов, 1996. – 12 с.
6. Дубцов, Г. Пекарня в общепите. Добрые деловые советы. //Питание и общество. 2000. - №6. – С.8-10.
7. Иванникова, Е.И. Барное дело /Е.И.Иванникова, Т.В.Иванникова, Г.В.Семенова. – М.: Изд.центр «Академия», Мастерство, 2002. – 352 с.
8. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов /Н.И.Кабушкин, Г.А.Бондаренко: Учебное пособие. – Мн.: Новое знание, 2001. – 216 с.
9. Крымская, Б.А., Балашов В.В. Справочник официанта.- М.: Экономика, 1986.- 192 с.
10. Методические рекомендации по организации централизованного производства полуфабрикатов и кондитерских изделий в предприятиях общественного питания. - М., 1987.-42 с.
11. Нейман, Г., Шарфе, А. Искусство обслуживания: Пер. с нем.- М.: Экономика, 1983.- 96 с.
12. Общественное питание. Сборник нормативных документов. – М.: Изд-во Приор, 2000. – 272 с.
13. Пора по барам. Экскурс. //Ресторатор. – 2005. - №5. – С.18-25.
14. Рекламная деятельность /Ф.Г.Панкратов, Ю.К.Баженов, Т.К.Серегина и др.; общ. ред. Ф.Г.Панкратова. - М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 2000.- 364 с.
15. Ресторанный бизнес в России: Справочник ресторатора /В.П.Осипов, С.Л.Ефимов, А.Е.Орехов и др.; общ. ред. С.Л.Ефимова. - М.: РосКонсульт, 2000. – 480 с.
16. Ридель, Х. Бары и рестораны. Техники обслуживания. – Ростов на Дону: Феникс, 2002. – 352 с.

17. Справочник руководителя предприятия общественного питания /Минторг России. - М.: Легкая промышленность и бытовое обслуживание, 2000. - 664 с.
18. Усов, В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. - М.: ИРПО; ПрофОбрИздат, 2002.-416 с.