

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Методические рекомендации для  
самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

**Б1.Б.06 Организация производства и обслуживания на предприятиях  
общественного питания**

**Направление подготовки** 19.04.04 Технология продукции и организация общественного питания

**Профиль образовательной программы** Технология и организация производства продуктов питания

**Форма обучения** *заочная*

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. Организация самостоятельной работы .....</b>                             | <b>3</b> |
| <b>2. Методические рекомендации по самостоятельному изучению вопросов.....</b> | <b>4</b> |
| <b>3. Методические рекомендации по подготовке к занятиям .....</b>             | <b>8</b> |

## 1. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

### 1.1. Организационно-методические данные дисциплины

| №<br>п.<br>п. | Наименование темы  | Общий объем часов по видам самостоятельной работы<br>(из табл. 5.1 РПД) |   |  |  |                                       |
|---------------|--|---|---|--|--|---------------------------------------|
|               |  | подгото<br>вка<br>курсово<br>го<br>проекта<br>(работы<br>)              | подго<br>товка<br>рефер<br>ата/эс<br>се | индиви<br>дуальн<br>ые<br>домашн<br>ие<br>задания<br>(ИДЗ) | самостоя<br>тельное<br>изучение<br>вопросов<br>(СИБ) | подготов<br>ка к<br>занятиям<br>(ПкЗ) |
| 1             | 2  | 3   | 4                                       | 5  | 6  | 7                                     |
| 1.            | <b>Раздел 1 Основы организации предприятий общественного питания.</b>  | -   | -                                       | -  | <b>24</b>  | <b>10</b>                             |
| 2.            | <b>Тема 1</b> Общественное питание в условиях рыночных отношений.  | -   | -                                       | -  | 8  | -                                     |
| 3.            | <b>Тема 2</b> Организация малых предприятий общественного питания.   | -   | -                                       | -  | 8  | 10                                    |
| 4.            | <b>Тема 3</b> Классификация и типизация предприятий общественного питания.                                       | -   | -                                       | -  | 8  |                                       |
| 5.            | <b>Раздел 2 Организация производства на предприятиях общественного питания.</b>                                  | -   | -                                       | -  | <b>16</b>  | <b>10</b>                             |
| 6.            | <b>Тема 4</b> Основы организации производства.   | -   | -                                       | -  | 8  |                                       |
| 7.            | <b>Тема 5</b> Организация работы заготовочных и доготовочных цехов.  | -   | -                                       | -  | 8  | 10                                    |
| 8.            | <b>Раздел 3 Научная организация и нормирование труда.</b>  | -   | -                                       | -  | <b>16</b>  | <b>10</b>                             |
| 9.            | <b>Тема 6</b> Организация труда на предприятиях общественного питания.   | -   | -                                       |  | 8  | 10                                    |
| 10            | <b>Тема 7</b> Нормирование труда на предприятиях общественного питания.  | -   | -                                       | -  | 8  |                                       |
| 11            | <b>Раздел 4 Организация обслуживания на предприятия общественного питания.</b>                                   | -   | -                                       |  | <b>24</b>  | <b>10</b>                             |
|               | <b>Тема 8</b> Основы организации обслуживания. Методы и формы обслуживания.                                      |   |   |  | 6  | 2                                     |
|               | <b>Тема 9</b> Особенности организации обслуживания различных контингентов потребителей.                          |   |   |  | 6  | 2                                     |
|               | <b>Тема 10</b> Управление издержками производства и себестоимостью продукции. Ценовая политика предприятия       |   |   |  | 6  | 3                                     |
|               | <b>Тема 11</b> Управление качеством продукции предприятия (организации). Инновационная деятельность предприятия. |   |   |  | 6  | 3                                     |
| Итого         |  |   |   |  | 80   | 40                                    |

## **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ ИЗУЧЕНИЮ ВОПРОСОВ**

### **2.1 Особенности развития предприятий общественного питания.**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Питание как процесс употребления пищи удовлетворяет потребность человека и выступает одной из главных составляющих существования человека. Сфера общественного питания охватывает все формы общественно процесса потребления пищи населением. В данном вопросе рассмотреть проблемы и перспективы развития предприятий общественного питания в России их конкурентоспособность, качество и безопасность продуктов поступающей к потребителю.

### **2.2 Задачи общественного питания.**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Важнейшей задачей развития общественного питания на современном этапе является внедрение индустриальной технологии производства продукции на основе кооперации с отраслями пищевой промышленности, создание крупных заготовочных предприятий по выпуску полуфабрикатов и продукции высокой степени готовности и централизованного снабжения или предприятий общественного питания.

Это позволит существенно повысить производительность труда работников отрасли, улучшить качество выпускаемой продукции, рационально использовать сырье и механизировать трудоемкие технологические процессы.

Качество продукции, выпускаемой предприятиями общественного питания, здоровье и работа способностей людей во многом зависят от мастерства поваров, от того, насколько они овладели передовой технологией и современной техникой.

### **2.3 Государственное регулирование деятельности предприятий общественного питания.**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Государственное регулирование – совокупность принципов, методов воздействия государственных и местных органов власти на организацию и экономику торговли в целях решения задач экономического и социального развития страны и ее отдельных регионов.

Воздействие государства на сферу товарного обращения с целью сбалансирования спроса и предложения должны осуществляться в следующих направлениях:

- управление налоговой и денежно-кредитной политики;
- регулирование цен и тарифов на отдельные социально значимые товары и услуги;
- введение квот, лицензий, стандартов и технических условий к качеству товаров и услуг;
- установление социальных, гуманитарных и экологических норм;
- определение требований к статистической, бухгалтерской и иной информации, представляемой в государственные органы;
- разработка системы программ и мероприятий для достижения определенных параметров экономики (например, программа поддержки малого бизнеса) и т.д.

### **2.4 Краткая характеристика нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятий общественного питания.**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Ответственность за соблюдением санитарных требований и выпуск безопасной пищевой продукции несет предприниматель. Он или сам изучает нормативные документы и делает все в соответствии с требованиями или привлекает специалистов. На предприятии самостоятельно проводится производственный контроль, качество продукции должно подтверждаться лабораторными исследованиями. В течение года должен исследоваться весь ассортимент продукции.

Обратить внимание на перечень основных законов и нормативных правовых актов, соблюдение которых является обязательными при осуществлении деятельности предприятий общественного питания.

### **2.5 Основные правила работы предприятий общественного питания.**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг **общественного питания**, а также обеспечивают права потребителей на получение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, информации об услугах и исполнителях услуг, определяют порядок реализации этих прав.

### **2.6 Классификация предприятий общественного питания.**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

При определении типа предприятий учитывают следующие факторы:

- ассортимент реализуемой продукции, ее разнообразие и сложность приготовления;
- техническую оснащенность;
- методы обслуживания;
- квалификацию персонала;
- качество обслуживания;
- номенклатуру предоставляемых услуг.

В настоящее время выделяют следующие типы предприятий общественного питания: ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная, предприятие другого типа.

### **2.7 Основные типы предприятий общественного питания.**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Тип предприятия общественного питания

Тип предприятия подразумевает вид предприятия с характерными особенностями обслуживания, ассортимента реализуемой кулинарной продукции и номенклатуры предоставляемых потребителям услуг. Следующие типы предприятий общественного питания: ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная.

При определении типа предприятия учитывают следующие факторы:

- ассортимент реализуемой продукции, её разнообразие и сложность изготовления;
- техническую оснащенность (материальную базу, инженерно-техническое оснащение и оборудование, состав помещений, архитектурно-планировочное решение и т.д.);
- методы обслуживания;
- квалификацию персонала;
- качество обслуживания (комфортность, этику общения, эстетику и т.д.);
- номенклатуру предоставляемых потребителям услуг.

### **2.8 Основные классы предприятий общественного питания.**

Класс предприятия общественного питания

Класс предприятия – совокупность отличительных признаков предприятия определенного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания.

Кафе, столовые и закусочные на классы не подразделяют.

К различным типам и классам ГОСТ Р 50762-95 предъявляет различные требования по следующим факторам:

- внешний вид и оформление
- состав помещений для потребителей и нормы площади на 1 место
- мебель, посуда, столовое белье
- ассортимент и оформление прейскуранта
- виды услуг и методы обслуживания

Необходимо обратить внимание на следующее требование ГОСТа:

### **2.8 Порядок и этапы создания предприятий общественного питания.**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Открытие любого предприятия общественного питания сопровождается сбором, получением и согласованием различных документов, которые должны быть у каждого кафе, бара, ресторана.

Изначально надо зарегистрировать предприятие. Наиболее распространенная в общественном питании являются две формы предприятий: общество с ограниченной ответственностью (ООО) и индивидуальный предприниматель (ИП). Затраты не очень большие, скорее, тут больше внимания нужно уделять своевременности этой регистрации.

### **2.9 Состав заготовочных цехов и общие требования к организации. Состав доготовочных цехов и общие требования к организации.**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Организация работы цехов: необходимо предусматривать

- удобную связь и размещение складских помещений на предприятии.
- поточность производства п/ф с учётом последовательности осуществления технологического процесса.
- обеспечение требований санитарии и мероприятий по охране труда и техники безопасности.

### **2.10 Сущность и задачи научной организации труда (НОТ). Основные направления НОТ.**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности:

разделение и кооперация труда; организация и обслуживание рабочих мест; внедрение передовых приемов и методов труда; совершенствование нормирования труда; создание благоприятных условий труда; проектирование рациональных режимов труда и отдыха; укрепление дисциплины труда; профессиональная подготовка, переподготовка и повышение квалификации работников.

### **2.11 Сущность и роль нормирования труда. Содержание и структура трудового процесса. Виды норм труда и их классификация.**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на методы совершенствования организационных отношений между работниками, между ними и средствами производства на основе определения необходимых затрат труда в конкретных организационно-технических условиях и в условиях инноваций, основанных на достижениях науки и передовом опыте и позволяющих наиболее эффективно соединить технику и людей в едином производственном процессе.

### **2.12 Методы и способы нормирования. Классификация затрат рабочего времени.**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности

Качество норм труда зависит от применяемого метода нормирования. В общественном питании используют два метода нормирования: опытно-статистический и аналитический.

### **2.13 Теоретические основы организации обслуживания. Методы и формы обслуживания потребителей.**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на разработки нового подхода к организации обслуживания потребителей на предприятиях сферы обслуживания в условиях конкуренции, что требует определения путей рационального и качественного обслуживания.

Одним из предприятий общественного питания, отличающегося высоким качеством обслуживания посетителей, является ресторан. Классность предполагает совокупность отличительных признаков предприятия, характеризующих качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания.

### **2.14 Организация труда обслуживающего персонала.**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности

В ресторанах обычно применяется индивидуальная или бригадная форма организации труда. При *индивидуальной форме организации труда* все функции от принятия заказа до расчета с потребителем выполняет один официант на закрепленном за ним участке зала (два-три стола). Приняв заказ, он передает его на производство и в сервис-бар, печатает чеки на контрольно-кассовой машине для получения продукции. Производит дополнительную сервировку стола и приступает к непосредственному обслуживанию потребителей. Такая форма организации труда в зале применяется в небольших ресторанах.

При *бригадной форме* организации труда в состав бригады входят несколько официантов различной квалификации, обязанности между которыми строго разграничены. Наиболее квалифицированного официанта назначают бригадиром, который и руководит процессом обслуживания.

При бригадной форме работа организуется следующим образом. Бригадир принимает заказ и распределяет обязанности между членами бригады. Одному официанту поручает получить продукцию сервис-бара, другому — колodные закуски, третьему — горячие блюда. Бригадир постоянно находится в зале, производит досервировку стола, выполняет дополнительные поручения гостей. Обслуживание гостей и расчет с потребителями осуществляет бригадир. Такая форма организации труда применяется на крупных предприятиях с английским методом обслуживания, когда заключительные операции, связанные с приготовлением блюда или его порционированием, осуществляются в присутствии потребителей.

Бригадная форма организации труда наиболее эффективна и способствует повышению культуры обслуживания, так как бригадир официантов в совершенстве владеет техникой обслуживания и может квалифицированно ответить на все вопросы потребителей, дать им рекомендации в выборе блюд и напитков.

*Менеджер* торгового зала осуществляет организацию и координацию труда работников зала. Ежедневно перед началом работы он распределяет столы, осуществляет контроль за качеством проведения подготовительных работ, обслуживанием потребителей и правильностью расчетов с ними. Ежедневно в начале рабочего дня менеджер торгового зала проводит совещание, на которое приглашает заведующего производством, работников вспомогательных служб (сервизной, моечной столовой посуды и др.). Он подводит итоги работы предыдущей смены и ставит задачи на текущий день.

### **2.15 Организация обслуживания в предприятиях питания гостиничного комплекса. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий.**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности

Организация обслуживания - одна из важнейших сторон деятельности предприятий общественного питания. В процессе обслуживания продукцию, произведенную в предприятиях общественного питания или поступающую от других предприятий, доводят до потребителей. Реализацией блюд, напитков, кулинарных и кондитерских изделий завершается процесс обслуживания в таких предприятиях, как магазины кулинарии, домовые кухни, буфеты (без мест). В большинстве же предприятий общественного питания процесс потребления обслуживают, создавая необходимые условия для приема пищи. В туристской отрасли организация питания сопутствует основной услуге - размещению. В некоторых предприятиях, например ресторанах, вечерних и молодежных кафе, сочетают прием пищи и досуг. Это и обусловило возникновение различных организационных форм обслуживания, которое можно классифицировать, распределив их по определенным группам в зависимости от общих признаков.

### **2.16. Планирование себестоимости продукции на предприятии..**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности.

Рассмотреть методы и инструменты планирования себестоимости продукции на предприятии.

### **2.17. Виды скидок в ценовой политике предприятия. Целесообразность введения системы скидок.**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности. Рассмотреть классификацию скидок в ценовой политике предприятия.

### **2.18. Система сертификации в России.**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности. Изучить организационно – правовой механизм сертификации в РФ.

### **2.19. Система инновационных коммуникаций.**

При изучении вопроса необходимо обратить внимание на следующие особенности. Рассмотреть сущность и систему инновационных коммуникаций

## **3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЯМ**

### **3.1 Организация малых предприятий общественного питания.**

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

Порядок и этапы создания предприятий. Особенности организации малых предприятий общественного питания. Франчайзинг как современная форма организации малого предприятия. Виды и методы франчайзинга. Организация лизинговых операций и использование лизинга в предприятиях общественного питания. Сущность и содержание организации производства. Принципы организации производства. Типы производства: единичный, серийный, поточный. Структура производственного процесса: стадия, ступень, операция, движение, прием. Организация производственного процесса в пространстве и во времени. Производственный цикл и его структура. Пути сокращения длительности производственного цикла. Понятие: цех, участок, технологическая линия, рабочее место. Структура производства: цеховая и бесцеховая. Оперативно-производственное планирование и регулирование производства. Порядок составления производственной программы: планового меню, плана-меню, наряда-заказа. Технические документы, используемые при оперативном планировании в заготовочных и доготовочных цехах. Особенности оперативного планирования в заготовочных предприятиях общественного питания. Требования к производственному персоналу в соответствии с ГОСТ Р. Организация контроля качества полуфабрикатов и готовой продукции. Применение компьютерных технологий в организации производственно-торгового процесса на предприятиях питания.

### **3.2 Организация работы заготовочных и доготовочных цехов.**

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

Состав заготовочных цехов и общие требования к их организации. Организация производственных и трудовых процессов изготовления полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощей и картофеля. Состав доготовочных цехов и общие требования к их организации. Организация работы цеха доготовки полуфабрикатов. Организация производственных и трудовых процессов в холодном и горячем цехах. Организация производственных и трудовых процессов в кондитерском и кулинарном цехах.

### **3.3 Организация труда на предприятиях общественного питания.**

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

Сущность и задачи научной организации труда (НОТ). Основные направления НОТ: разделение и кооперация труда; организация и обслуживание рабочих мест; внедрение

передовых приемов и методов труда; совершенствование нормирования труда; создание

благоприятных условий труда; проектирование рациональных режимов труда и отдыха; укрепление дисциплины труда; профессиональная подготовка, переподготовка и повышение квалификации работников.

### **3.4 Особенности организации обслуживания различных контингентов потребителей.**

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

Организация обслуживания в предприятиях питания гостиничного комплекса. Особенности предоставления услуг по организации питания и обслуживания в местах массового отдыха и культурно-массовых мероприятий. Обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте. Обслуживание пассажиров воздушного транспорта. Обслуживание пассажиров водного транспорта. Обслуживание пассажиров автомобильного транспорта. Особенности организации питания и обслуживания иностранных туристов. Организация и обслуживание гостей на высшем уровне (VIP). Организация обслуживания на производственных предприятиях. Обслуживание учащихся в общеобразовательных школах, лицеях, колледжах. Обслуживание студентов высших и средних специальных учебных заведений. Особенности организации обслуживания в санаториях, пансионатах, домах отдыха. Организация диетического питания. Организация рекламной деятельности в предприятиях общественного питания.

### **3.5 Основы организации обслуживания. Методы и формы обслуживания.**

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

Состав помещений для потребителей, их назначение и размещение. Оснащение торговых помещений мебелью, торговым оборудованием, посудой, инвентарем и столовым бельем. Организация труда обслуживающего персонала. Услуги предприятий общественного питания, требования к ним. Правила оказания услуг. Классификация и характеристика форм и методов обслуживания. Формы расчета с потребителями. Этапы организации обслуживания. Обслуживание потребителей в ресторанах.

### **3.6. Управление издержками производства и себестоимостью продукции. Ценовая политика предприятия**

При подготовке к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты.

1. Дать понятие издержек производства. Виды издержек: постоянные, переменные, валовые, средние, предельные. Структура издержек предприятия и её анализ.
2. Провести классификацию издержек: 1) по способу отнесения затрат на единицу продукции; 2) по экономическому содержанию; 3) по элементам затрат (материальные затраты, затраты на плату труда, отчисления на социальные нужды, амортизация основных фондов, прочие затраты); 4) по статьям калькуляции (сырье и материалы, покупные полуфабрикаты и комплектующие изделия, топливо и энергия, основная заработная плата производственных рабочих, дополнительная заработная плата производственных рабочих, отчисления на социальное страхование, расходы на подготовку и освоение производства, расходы на содержание и эксплуатацию оборудования, цеховые расходы, общезаводские расходы, потери от брака, внепроизводственные расходы).
3. Оценить сущность и значение себестоимости продукции как экономической категории и ее виды. Цеховая (общехозяйственная), производственная, полная себестоимость.
4. Рассмотреть состав и классификацию расходов на производство и реализацию продукции.
5. Изучить структуру себестоимости и факторы, ее определяющие.
6. Исследовать планирование себестоимости продукции на предприятии.
7. Изучить управление издержками предприятия с целью их минимизации.

8. Дать понятие цены и её характеристика. Возможные ценовые стратегии фирмы: стратегия высоких цен, низких цен, дифференцируемых цен, льготных цен, стабильных цен и др.

9. Изучить ценообразующие факторы и их анализ: спрос и предложение, конкуренция, состояние финансово-кредитной сферы, потребители, государственное регулирование цен.

10. Классифицировать виды цен по характеру обслуживаемого оборота, по степени свободы от воздействий государства, по способу фиксации, по степени обоснованности, по времени действия.

11. Исследовать этапы установления цен на продукцию фирмы: выбор цели - определение спроса - анализ издержек - анализ цен конкурентов - выбор метода ценообразования - установление окончательной цены.

12. Рассмотреть методы расчета цены.

### **3.7. Управление качеством продукции предприятия (организации). Инновационная деятельность предприятия**

1. Дать понятие : стандарты и системы качества. Экономические социальные последствия низкого уровня качества продукции.

2. Рассмотреть классификацию показателей качества: показатели назначения, показатели надежности, показатели технологичности, показатели стандартизации и унификации, показатели эргономичности, эстетические показатели, показатели транспортабельности, патентно - правовые показатели, экологические показатели, показатели безопасности.

3. Изучить управление качеством продукции. Конкурентоспособность продукции, ее сущность и методы определения.

4. Дать понятие стандартизации. Главная задача стандартизации. Основные принципы стандартизации: повторяемость, вариантность, системность, взаимозаменяемость.

Категории нормативных документов по стандартизации (ГОСТ, ОСТ, ТУ, СТП, СТО).

5. Дать понятие сертификации продукции. Цели сертификации продукции и услуг. Добровольная и обязательная сертификация.

6. Изучить Законы РФ «О защите прав потребителей», «О сертификации продукции и услуг».

1. Дать понятие и особенности инновационной деятельности.

2. Рассмотреть основные направления развития инновационных процессов.

3. Изучить организацию и финансирование инновационной деятельности .

4. Оценить подготовку нового производства на предприятии .

5.Классифицировать факторы развития предприятия: экстенсивные и интенсивные.

6. Оценить показатели, характеризующие эффективность инноваций.

7.Классифицировать виды рисков, связанных с инновационной деятельностью, рыночный риск, бизнес-риск, финансовый риск. Пути повышения эффективности инноваций.