

Выездное занятие 1

Организация централизованного производства полуфабрикатов и кулинарных изделий

Вопросы для подготовки к занятию

1. Общие принципы заготовочных цехов (производственная программа, режим работы, оперативное планирование, организация трудовых процессов).
2. Организация производственных и трудовых процессов в мясо-рыбном, овощном и птицебельевом цехах.
3. Организация работы экспедиции.

ЛИТЕРАТУРА

1. Организация производства и обслуживания в общественном питании / Под ред. С.И. Главчева; Е.И.Коваленко – Новосибирск 2011. – С. 402.
2. Беляев М.И. Индустриальные технологии. – М.: Экономика, 1989. – С. 5-32, 117-164.
3. Беляев М.И. и др. производство полуфабрикатов для предприятий общественного питания – М.: Экономика, 1985.

Порядок проведения занятия

1. Общее знакомство с предприятием и его подразделением.
2. Изучение организации работы мясо-рыбного, овощного и кулинарного цехов по следующим направлениям:
 - 2.1. Местоположение цеха и его взаимосвязь со складом, другими цехами и экспедицией.
 - 2.2. Технологические линии по производству полуфабрикатов и кулинарных изделий.
 - 2.3. Организация рабочих мест (рациональность расположения, оснащение, обслуживание).
 - 2.4. Механизация и автоматизация производственных процессов, погрузочно-разгрузочных работ; оборудование и его использование.
 - 2.5. Организация и условия труда.
 - 2.6. Тара, инвентарь и инструменты, используемые в цехе.
3. Организация работы экспедиции.
 - 3.1. Организация приема заявок на полуфабрикаты, кулинарные изделия от доготовочных предприятий; графики централизованной доставки продукции.
 - 3.2. Условия для кратковременного хранения продукции: охлаждаемые и неохлаждаемые помещения, складское оборудование.
 - 3.3. Условия и организация труда работников.
 - 3.4. Механизация погрузочно-разгрузочных работ.
4. Оформление и защита отчета.

Организация работы цеха доготовки полуфабрикатов и обработки зелени, горячего и холодного

Вопросы для подготовки к занятию

1. Общие принципы организации доготовочных цехов.
2. Организация производственных и трудовых процессов в цехе доготовки полуфабрикатов и обработки зелени (оснащение оборудованием, рабочие места, поварской состав).
3. Организация работы горячего цеха (технологические линии, участки, рабочие места, оснащение их оборудованием, кухонным инвентарём и посудой).
4. Производственные и трудовые процессы в холодном цехе (местонахождение, связь с горячим цехом, рабочие места в соответствии с санитарными правилами, их оснащение оборудованием, инвентарём и кухонной посудой, поварской состав).

ЛИТЕРАТУРА

1. Организация производства и обслуживания в общественном питании. – М.: Экономика, 2006. – С.136-143.
2. Каталог оборудования с использованием функциональных емкостей.

Семинар 10

Организация производственных и трудовых процессов и трудовых процессов в кондитерском цехе

Вопросы для подготовки к занятию

1. Классификация цехов по производству кондитерских изделий в зависимости от мощности, состава помещения цехов различных по объему выпускаемых изделий.
2. Оперативное планирование в кондитерских цехах.
3. Организация технологических линий, участков, рабочих мест в помещениях: подготовки сырья, замеса и брожения теста, выпечки и отделки.
4. Технологическое оснащение кондитерских цехов, отдельных рабочих мест.
5. Организация и условия труда работников кондитерского цеха.
6. Требования к упаковке, транспортировке кондитерских изделий.

ЛИТЕРАТУРА

1. Организация производства и обслуживания в общественном питании / Под ред. С.И. Главчева; Е.И.Коваленко – Новосибирск 2011. – С. 402.
2. Санитарные нормы и правила для предприятий общественного питания СанПиН 43-5777-95.

Семинар 11

Техническое нормирование труда в общественном питании

Вопросы для подготовки к занятию

1. Сущность, значение и задачи нормирования труда в общественном питании.
2. Классификация затрат рабочего времени и их организационно-экономическая характеристика.
3. Методы нормирования труда и их применение в отрасли.
4. Фотография рабочего дня (ФРД). Методика проведения ФРД. Резервы рационального использования рабочего времени в течении дня.
5. Хронометраж, его проведение и использование при определении норм выработки.
6. Прогрессивные формы организации и стимулирования труда в общественном питании.

ЛИТЕРАТУРА

1. Единый тарифно-квалификационный справочник работ // Справочник руководителя предприятия общественного питания. – М.: Экономика, 1981. – С. 320-322.
2. Организация производства и обслуживания в общественном питании / Под ред. С.И. Главчева; Е.И.Коваленко – Новосибирск 2011. – С. 402.
2. Бригадная форма организации и стимулирования труда в новых условиях хозяйствования / Госторговля. – Сер. Общественное питание: Обзорная информация // ЦНИИТЭИ торговли. – М.: 1989. – Вып. 5.
3. Типовые нормы выработки для поваров, кондитеров и других работников общественного питания // Справочник руководителя предприятия общественного питания. – М.: Экономика, 1973.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4

Анализ затрат рабочего времени по ФРД и расчет эффективности исполнения рабочего времени

Вопросы для подготовки к занятию

1. Нормы времени и нормы выработки.
2. ФРД и ее разновидности.
3. Методика и техника проведения ФРД.
4. Нормирование ручных работ.
5. Нормирование машинных аппаратурных операций.
6. Хронометраж, методика и техника его проведения.

1. Порядок и методика проведения занятия

- 1.1. Ознакомиться с данными ФРД, определить виды затрат рабочего времени и поставить их по индексам в табл. 1.
- 1.2. Провести выборку из ФРД по видам затрат и рассчитать их в течение всего дня. Записать в табл. 2.
- 1.3. Составить фактический и проектируемый балансы рабочего времени. Оформить в виде табл. 3.
- 1.4. Обработать данные (табл. 4) хронометража и определить оперативное штучное время на изготовление кулинарного изделия.
- 1.5. Используя необходимые данные проектируемого баланса ФРД, рассчитать норму выработки (табл 5).
- 1.6. Рассчитать возможный резерв рабочего времени за счет более эффективного его использования в течение дня.
- 1.7. Оформление и защита отчета.
- 1.1. Карта индивидуальной фотографии рабочего дня.

Наблюдение: дата наблюдения 16.12.1999 г.

начало – 8 ч.

окончание – 17 ч.

промежуточность – 9 ч (в т.ч. обеденные перерыв – 48 мин.).

Предприятие: столовая НГТУ

Цех: мясо-рыбный

Наименование процесса: формовка биточков из котлетной массы.

Специальность: повар

Разряд: 3

Стаж работы по специальности: 3 года

Таблица 1

Наблюдательный лист №1

№ п/п	Наименование затрат времени	Текущее время		Продолжительность, мин	Индекс
		ч	мин		
1.	Начало работы	8	00	-	-
2.	Опоздание на работу	8	05	5	ПР
3.	Размещение инвентаря и инструмента на рабочем месте	8	10	5	$T_{нэ}$
4.	Дозировка котлетной массы	8	16	6	T_o
5.	Формовка и панировка биточков и т.д.	8	32	16	T_o

Таблица 2

Выработка из фотографии рабочего дня

№ п/п	Виды затрат рабочего времени	Индекс	Выборка затрат времени, мин							Итого, мин
			1	2	3	4	...	11	12	
	Время работы									
1.	Подготовительно- заключительное	$T_{пз}$	5	6	-	-	-	-	-	11
2.	Основное	T_o	6	16	5	16	-	2	6	369
3.	Вспомогательное	T_b	2	2	2	2	-	2	2	20
4.	Оперативное (2+3)	$T_{оп}$	8	18	7	18	-	4	8	401
5.	Облуживание рабочего места	$T_{ом}$	6	8	5	1	-	-	-	20
6.	Непроизводительная работа	НР	10	6						16
7.	Случайная работа	СР	4							4
	Время перерыва									
8.	На отдых и личные надобности	$T_{ол}$	5	2	2	1	-	-	-	10
9.	Обусловленное технологией процессов	$T_{пт}$	-	-	-	-	-	-	-	-
10.	Вызываемое нарушением дисциплины	ПР	5	2	2	7	-	4	-	20
11.	По организационно- техническим причинам	ПО	5	5						10
	Всего									480

Таблица 3

**Фактический и проектируемый баланс рабочего времени
по результатам ФРД**

№ п/п	Виды затрат рабочего времени	Индекс	Баланс рабочего времени			
			фактический		проектируемый	
			мин	%	мин	%
	Время работы					

1.	Подготовительно-заключительное	$T_{пз}$	12			10,0
2.	Основное	T_o	381			
3.	Вспомогательное	T_b	20			
4.	Оперативное (2±3)	$T_{оп}$	401			
5.	Обслуживание рабочего места	$T_{ом}$	20			
6.	Итого: время производительной работы (1+5+4)	$T_з$	432			
7.	Непроизводительная работа	НР	16	-	-	
8.	Случайная работа	СР	4	-	-	
9.	Итого: время работы, не предусмотренное производственным заданием (7+8)	$T_{пз}$	20			
	<i>Время перерывов</i>					
10.	На отдых и личные надобности	$T_{ол}$	10		34,5	5,0
11.	Обусловленное технологией процесса	$T_{пт}$	-			
12.	Итого: регламентируемых перерывов (10+11)	T	10			
13.	Вызываемых нарушением трудовой дисциплины	ПР	20	-	-	
14.	По организационно-техническим причинам	ПО	10	-	-	
15.	Итого: время перерывов (12+13+14)	$T_{п}$	40			
16.	Всего затрат времени (6+9+15)	$T_{см}$	690		690	100

Семинар 12

Реклама в общественном питании

Вопросы для подготовки к занятию

1. Сущность и основные задачи рекламы в общественном питании.
2. Организация рекламной деятельности в предприятии общественного питания.
3. Внутренние средства рекламы.

4. Наружные средства рекламы.
5. Качество и ассортимент продукции – действенные средства рекламы.
6. Роль рекламы в повышении эффективности работы предприятия.

ЛИТЕРАТУРА

1. Организация производства и обслуживания в общественном питании / Под ред. С.И. Главчева; Е.И.Коваленко – Новосибирск 2011. – С. 402.
2. *Дементьева М. Л. и Др.* Реклама в общественном питании – М.: Экономика, 1972.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5

Изучение спроса на продукцию и услуги в предприятии общественного питания

Вопросы для подготовки к занятию

1. Спрос как социально-экономическая категория.
2. Макро и микропрос.
3. Спрос формирующийся, реализованный и неудовлетворённый.
4. Факторы, влияющие на формирование спроса.
5. Методы изучения спроса в общественном питании.

Порядок и методика проведения занятия

Студенты группы делятся на 3... 4 бригады накануне занятия, разрабатывают анкеты по изучению спроса на продукцию и услуги. Заранее выбирают объекты исследования и методом анкетирования изучают спрос. Проводят очную потребительскую конференцию. На занятии проводят анализ состояния качества продукции и уровня обслуживания посетителей по результатам анкетирования. Записывают результаты письменного опроса, делают выводы и защищают отчёт перед преподавателем и остальными студентами.

АНКЕТА

по изучению качества продукции и услуг в кафе «Под Яблоком Ньютона»

«___» _____ 20 г.

НГТУ

IV учебный корпус

1.Как часто Вы посещаете это предприятие общественного питания?

ежедневно периодически очень редко

(нужное оставить, остальное зачеркнуть).

2.Как Вы оцениваете качество приготовления блюд?

№ п/п	ВИД БЛЮД	ОЦЕНКА			
		«отлично»	«хорошо»	«удовл.»	«неудовл.»
1.	Холодные блюда и закуски				
2.	Вторые и горячие блюда				
3.	Горячие напитки				
4.	Выпеченные блюда				

3.Как Вы оцениваете уровень обслуживания в кафе (интерьер, мебель, наличие посуды, отношение обслуживающего персонала, их внешний вид, чистота в зале, правильность расчета):

хороший удовлетворительный неудовлетворительный

(нужное оставить, остальное зачеркнуть).

4.Сколько денег в среднем Вы тратите на покупку (завтрак, обед) в этом кафе?

5.Ваши замечания и предложения по улучшению работы кафе.

БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ!

Кафедра технологии продуктов
питания и студенты-технологи

ЛИТЕРАТУРА

1. *Главчева С. И.* Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие/С.И. Главчева, Е. И. Коваленко. – 2-е изд. - Новосибирск.: Изд-во НГТУ, 2011.-404с.

Семинар 13

Задачи торговой деятельности предприятия общественного питания. Услуги, их классификация и характеристика

Вопросы для подготовки к занятию

1. Основные задачи улучшения торговой деятельности предприятия общественного питания.
2. Качество обслуживания. Комплексная оценка качества обслуживания.
3. Услуги, предоставляемые потребителю в предприятиях питания. Понятия, общие и экологические требования к ним.
4. Классификация услуг.
5. Правила оказания услуг предприятиями общественного питания.

ЛИТЕРАТУРА

1. Закон о защите прав потребителя. Январь, 1986.
2. Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания» от 15.08.1997, № 1036 – М., 1997.
3. Услуги общественного питания. ГОСТ Р 50764-2007. – М.: Госстандарт РФ, 1995.
4. Требования к обслуживающему персоналу. ГОСТ Р 50761-95. – М.: Госстандарт РФ, 1995.

Деловая игра 1

Разработка эстетического проекта предприятия общественного питания

Цель занятия. Закрепление теоретических знаний и овладение методом художественного моделирования внутренней среды торговых залов, подбора и разработки всех элементов экстерьера и интерьера предприятия общественного питания.

Порядок проведения занятия

1. Опрос.

2. Выполнение эстетического проекта по заданиям с элементами деловой игры.
3. Оформление и сдача проекта.
4. Самостоятельная подготовка к занятию.

Вопросы для подготовки к занятию

1. Реклама и ее организация в общественном питании.
2. Виды рекламы.
 - 2.1. Внешняя реклама.
 - 2.2. Внутренняя реклама.
3. Культура обслуживания как средство рекламы.
4. Радио и телевизионная реклама.
5. Реклама за рубежом.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Багмут С.И.* Интерьер предприятий общественного питания. – М.: Экономика, 2006. – С.41-61.
2. *Гумницкий Г.Н., Кононова О.М.* Эстетика в общественном питании. – М.: Экономика, 2004. – С. 40–60.

Методика проведения занятия

Занятие проводится с элементами деловой игры. Для этого академическая группа делится на 4 бригады. За неделю до проведения занятия бригадам выдается задание по разработке эстетического проекта определенного типа предприятия общественного питания. В задании указываются конкретные вопросы по выполнению эстетического проекта. На собрании групп выбираются 4 бригадира, которые проводят организационную работу по распределению заданий.

Во время занятия каждая бригада представляет преподавателю для просмотра все элементы проекта, согласует его общую направленность. После этого бригада приступает к монтажу эстетического проекта, т.е. к художественному моделированию.

Для разработки проекта подводятся итоги работы. Систему оценок разрабатывают бригадиры, после оценки называется лучший проект.

Пример задания

Задание 1

Разработка эстетического проекта молодежного кафе на 50 мест.

Группа:

Бригадир:

Члены бригады:

1. Дать название кафе.
2. Разработать внешнюю рекламу - архитектурное решение здания, вывеску, витрину, малые формы, эмблему.
3. Разработать внутреннюю рекламу - интерьер (облицовка стен, элементы освещения (потолочное, настенное), обложку меню, форменную одежду официантов, текст рекламы на радио, рекламный ролик на телевидении, буклет, приглашения и т.д.

Оформление отчета

Проект выполняется на листе ватмана (А-1), где указываются: название предприятия; его эмблема; все элементы экстерьера и интерьера; эскиз форменной одежды и т.д.

Эстетический проект выполняется и в объемном виде (рисунки самого здания, части интерьера зала, предполагаемой мебели, посуды). Дополнительно разрабатываются тексты рекламы на радио, рекламный сценарий на телевидении.

Самостоятельная подготовка к занятию

При подготовке к занятию студент должен подобрать и изучить материалы по рекомендуемой литературе, периодическим изданиям, рекламным буклетам предприятий питания. Поскольку большую часть работы по подготовке эстетического проекта

студенческие бригады выполняют заранее, на занятии происходит в основном защита подготовленного проекта перед преподавателем и другими студентами группы.

Семинар 14

Методы и формы обслуживания в предприятиях общественного питания

Вопросы для подготовки к занятию

1. Классификация методов самообслуживания.
2. Прогрессивные формы обслуживания.
3. Организация самообслуживания.
4. Системы комплектации и отпуска обедов.
5. Конвейерные линии для комплектования обедов на предприятиях: с непрерывным потоком потребителей.
6. Линии самообслуживания.
7. Методы расчета потребности в раздаточном оборудовании.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Главчева С. И.* Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие/С.И. Главчева, Е. И. Коваленко. – 2-е изд. - Новосибирск.: Изд-во НГТУ, 2011.-404с.
2. *Кокурин В.Ф.* и др. Организация столовых при промышленных предприятиях. – М.: Экономика, 1975. – С. 5–68.
3. *Шалун В.И.* Повышение эффективности раздаточного оборудования в общественном питании. – Киев: Техника, 1982. – С. 6–31, 62–95.
4. *Беляев М.И.* Индустриальные технологии производства продукции общественного питания. – М.: Экономика, 1989. – С. 89–115.

Семинар 15

Вопросы для самостоятельной подготовки

1. Организация питания населения по месту работы: на фабриках, заводах, стройках, учреждениях. Сосредоточенный и рассредоточенный контингент питающихся.
2. Требования и правила по организации питания населения по месту его учебы (в школах, колледжах, техникумах, ПТУ, вузах).
3. Организация диетического питания, его роль в сохранении здоровья людей.
4. Организация обслуживания пассажиров на различных видах транспорта (железнодорожном, воздушном, речном, автомобильном).
5. Организация питания проживающих в гостиницах. Типы предприятий, их размещение в зданиях гостиниц, виды предоставляемого питания.
6. Обслуживание населения в местах массового отдыха, спортивных и зрелищных учреждениях.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Главчева С. И.* Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие/С.И. Главчева, Е. И. Коваленко. – 2-е изд. - Новосибирск.: Изд-во НГТУ, 2011.-404с.
2. *Кокурин В.Ф.* и др. Организация столовых при промышленных предприятиях. – М.: Экономика, 1975. – С. 5–20.
3. *Коршунов Н.В.* Организация обслуживания в ресторанах. – М.: Высшая школа, 1980. – С. 133–136, 168–185.
4. *Пятницкая Н.Я.* Организация общественного питания в гостиничном комплексе. – Киев: Вища школа, 1984. – С. 112–117, 147–149, 163–166, 202–207.
5. *Беляев М.И.* Индустриальные технологии. – М.: Экономика, 1989. – С. 60–66.

Деловая игра 2

Организация проведения различных банкетов

Цель занятия. Приобретение навыков подготовки и проведения обслуживания потребителей во время проведения различных видов банкетов.

Порядок проведения занятия

1. Опрос студентов по изучаемой теме.
2. Выполнение практического задания по теме, выданной бригадам студентов не позднее чем за 2–3 недели до начала занятия.
3. Защита задания и его оценка преподавателем и студентами.

Вопросы для подготовки к занятию

1. Подготовка зала к обслуживанию потребителей.
2. Порядок и правила сервировки столов при проведении различных видов банкетов.
 - 2.1. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами.
 - 2.2. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами.
 - 2.3. Банкет-чай и банкет-кофе.
 - 2.4. Банкет-фуршет и его разновидности
3. Порядок проведения банкетов.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Главчева С. И.* Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие/С.И. Главчева, Е. И. Коваленко. – 2-е изд. - Новосибирск.: Изд-во НГТУ, 2011.-404с.
2. *Надеждин Н.А.* и др. Современный ресторан и культура обслуживания. – М.: Экономика, 1980. – С. 11–12, 54–101.
3. *Усов В.В.* Организация обслуживания в ресторанах. – М.: Высшая школа, 1990. – С. 151–177.

4. *Дагмар фон Крамм*. Шведский стол. – М.: Агенство «Ниола-Пресс», 1977.

5. *Ханни Хорст*. Искусство сервировки салфетки. – М.: Агенство «Ниола-Пресс», 1997.

Методика проведения занятия

Занятие проводится с элементами деловой игры. Для этого каждая академическая группа делится на три бригады, кроме того, из состава группы выделяются два контролера, которые дают оценку работе каждой бригады.

За 2 недели до начала занятия каждой бригаде выдается задание по подготовке банкетов с полным обслуживанием, частичным, банкета-фуршета, банкета-чая, по поводу какого-то конкретного события. В задании указывается количество гостей, а также конкретные вопросы, подлежащие разработке.

На собрании группы выбирают бригадира каждой группы, который распределяет между членами бригады вопросы, подлежащие разработке. В соответствии с заданием каждая бригада сервирует столы, а затем каждый член бригады отчитывается перед группой по подготовленному вопросу. После отчета бригады в целом студенты-контролеры дают оценку работе, указывая на интересные, творческие моменты и недостатки при разработке задания.

Пример задания

Задание 1

Организация обслуживания банкета на 30 человек.

(свадьба)

Группа:

Бригадир:

Члены бригады:

1. Принять и оформить заказ на проведение банкета. Составить меню, сделав из него выписку для производства (сумма заказа – 200 руб. на одного гостей).
2. Подобрать в соответствии с меню посуду, приборы, белье.
3. Разработать план, эскизы, элементы оформления зала, соответствующие тематике банкета.

4. Разработать план расстановки столов и их сервировки.
5. Разработать сценарий обслуживания, начиная со встречи гостей.
6. Предусмотреть порядок подачи блюд во время банкета.

Все перечисленные вопросы разрабатываются каждой бригадой самостоятельно при подготовке к деловой игре в течение двух недель. Во время занятий студентами подбирается посуда и столовые приборы, столовое белье и другие элементы, необходимые для занятия. Выполняется сервировка стола. Каждая бригада студентов предоставляет материалы по организации банкета преподавателю и другим студентам группы. Докладывает о порядке и правилах проведения банкета каждый член бригады, которому заранее бригадир определяет задание по подготовке к докладу.

Оформление отчета, оценка работы студентов

при проведении деловой игры

Для окончательного решения по оценке навыков и знаний студентов необходимо каждой бригаде представить отчет, в состав которого входят:

- все элементы и материалы, используемые студентами во время деловой игры;
- отчет, где указываются: дата, тема, цель деловой игры, документы для ее проведения (заказ, меню, заявка на производство и в буфет, на посуду в сервизную и др.);
- список членов бригады с предварительной оценкой каждому из них, поставленной бригадиром с учетом активности и полезности;
- список литературы, использованной при подготовке к деловой игре;
- подписи всех членов бригады.

Подготовка к деловой игре

При подготовке к деловой игре каждый студент должен изучить рекомендуемую литературу, методические указания, конспекты лекций, сделать рисунки и выписки из журналов, газет. Бригадир не позже чем за неделю выдает члену бригады задание, которое должно быть частью всей деловой игры.