

министерство образования и науки Амурской области

государственное профессиональное образовательное автономное
учреждение Амурской области
«Амурский колледж сервиса и торговли»

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы

**ПМ 02 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО
ПИТАНИЯ**

**для студентов специальности
43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании**

очной и заочной форм обучения

Благовещенск, 2017

Методические указания разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании и рабочей программы по ПМ02 Организация обслуживания в организациях общественного питания, утвержденной научно-методическим советом колледжа, протокол №1 от 25.09.2014 года.

Рассмотрены на заседании предметно-цикловой комиссии общественного питания

Протокол № 1 от « 11 » 09 2017г.

Председатель ПЦК Беляева Т.А. Беляева Т.А.

Разработчики: Беляева Т.А. - преподаватель высшей квалификационной категории АКСТ
Рудь Д.В. – преподаватель

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические указания для выполнения курсовой работы по ПМ 02 Организация обслуживания в организациях общественного питания предназначены для студентов, обучающихся по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании.

Цель методических рекомендаций – помочь студентам качественно выполнить курсовую работу в соответствии с современными требованиями науки, производства и своевременно и профессионально подготовить ее к защите.

Методические рекомендации определяют порядок выбора студентом темы работы и ее утверждения, общие требования, предъявляемые к курсовой работе, освещают последовательность ее подготовки, требования к структуре, содержанию и оформлению, определяют обязанности руководителя, порядок внутреннего рецензирования и защиты курсовой работы

Содержание курсовой работы для студентов специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании определяется требованиями ФГОССПО:

- организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей;
- управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей;
- определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;
- осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания;
- анализировать эффективность обслуживания потребителей;
- разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.

Целью выполнения курсовой работы является закрепление студентами теоретических знаний и практических навыков, полученных в ходе изучения ПМ02 Организация обслуживания в организациях общественного питания.

При выполнении курсовой работы у студентов формируются и совершенствуются профессиональные умения организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию; подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом; организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемов сбора использованной посуды и приборов; осуществлять расчет с потребителями; принимать рациональные управленческие решения; определять численность работников занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями; выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания; составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей; определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость); выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания;

В процессе подготовки курсовой работы студенты должны научиться анализировать, сравнивать, оценивать представленные данные и возможные варианты решений поставленных задач, систематизировать материал, делать выводы; использовать специальную учебную и справочную и периодическую литературу, тем самым, вырабатывая и закрепляя умения работать с книгой, справочным материалом, делать выписки, составлять конспекты.

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

В учебном плане по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании предусмотрено выполнение курсовой работы по ПМ02 Организация обслуживания в общественном питании.

Курсовая работа в объеме 20 часов выполняется студентами на заключительном этапе изучения профессионального модуля, в ходе которого осуществляется обучение применению полученных знаний и умений при решении комплексных задач, связанных со сферой профессиональной деятельности будущих специалистов.

Выполнение студентом курсовой работы позволяет применить полученные им знания и умения при решении комплексных задач, связанной со сферой будущей профессиональной деятельности и проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений по профессиональному модулю;
- углубления теоретических знаний в соответствии с заданной темой;
- формирования умений применять теоретические знания при решении поставленных вопросов;
- формирования практического опыта при решении поставленных вопросов;
- формирования общих и профессиональных компетенций при решении поставленных вопросов;
- формирования умений использовать справочную, нормативную и правовую документацию;
- развития творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- подготовки к государственной итоговой аттестации.

Общее руководство и контроль за ходом выполнения курсовой работы осуществляют преподаватели ПМ 02 в соответствии с графиком, рассмотренным на заседании предметно-цикловой комиссией общественного питания. Выполненная курсовая работа проверяется, рецензируется руководителями и передается студенту для ознакомления и подготовке к защите.

2 ТЕМАТИКА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Рекомендуемая тематика курсовых работ по ПМ 02 Организация обслуживания в организациях общественного питания разработана в соответствии с целями и задачами курсового проектирования и охватывает все типы предприятий общественного питания, а также разнообразные контингенты потребителей, как по профессиональной принадлежности, так и по возрасту.

Тема курсовой работы формируется как организация проведения мероприятия с указанием количества потребителей, типа предприятия общественного питания, его класса.

Рекомендуются следующие типы предприятий общественного питания:

Ресторан - на одной из центральных улицах города, при гостинице, при бизнес-центре, при торговом центре, при автостраде, специализированный (пивной, рыбный, гриль и др.), национальной кухни, при развлекательных центрах;

Кафе – общего типа на одной из улиц города, специализированные (детское, кондитерская, молочное, мороженое и др.);

Бар - общедоступный городской, специализированный (пивной, гриль-бар, салат-бар, коктейль-бар и др.);

Выбор темы курсовой работы студенты осуществляют самостоятельно по утвержденной тематике курсовых работ, и согласовывается с руководителем.

Примерная тематика курсовых работ представлена в приложении А и может быть дополнена или изменена образовательным учреждением при разработке рабочей программы профессионального модуля. Тематика курсовых работ рассматривается предметно-цикловой комиссией и утверждается заместителем директора по учебной работе.

Каждому студенту предоставляется возможность самостоятельно выбрать любую тему, соответствующую личному и профессиональному интересу. Тема курсовой может быть предложена студентом при условии обоснования ее целесообразности и соответствия целям и задачам профессиональной подготовки специалистов.

Тема курсовой работы может быть связана с программой производственной (по профилю специальности) практики. Курсовая работа может стать составной частью (разделом, главой) выпускной квалификационной работы по специальности.

По содержанию курсовая работа может иметь творческий или исследовательский характер. Исследовательская курсовая работа может быть направлена на изучение и анализ деятельности предприятия общественного питания, а творческая работа направлена на разработку новых оригинальных идей для сферы сервиса.

Другие исходные данные, необходимые для выполнения курсовой работы, излагаются в задании на курсовую работу. Задание выдает преподаватель в соответствии с темой.

Индивидуальное задание в соответствии с темой курсовой работы:

1. Описать особенности проведения мероприятия, составить меню, выполнить организационные расчеты к приему, банкету, тематическому вечеру.
2. Предложить рекомендации по повышению показателей эффективности обслуживания банкета.
3. Составить схему организационной структуры управления.
4. Составить оперативный план работы обслуживающего персонала предприятия питания.
5. Заполнить персональное резюме для трудоустройства на должность менеджера торгового зала.

3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Общие требования

Студенческие работы относятся к текстовым документам.

Работа оформляется в соответствии с *Требованиями к учебно-исследовательским работам (выпускным квалификационным работам, курсовым работам, рефератам)*.

Для акцентирования внимания на определенных частях работы разрешается использовать иллюстрации (чертежи, графики, схемы, диаграммы, фотоснимки), таблицы, выполненные различными компьютерными программами. Объем текста курсовой работы без приложений должен составлять не менее 25-30 страниц печатного текста.

Структурными элементами курсовой работы являются:

1. Титульный лист (приложение Б).
2. Оглавление(приложение В).
3. Введение.
4. Основная часть, содержащая теоретическую и практическую части.
5. Заключение.
6. Список использованных источников.
7. Приложения.
8. Рецензия руководителя.

Содержание курсовой работы

Введение

Во введении раскрывается актуальность и значимость темы курсовой работы, формируются цели и задачи. Рассматривается современное состояние и перспективы развития ресторанного бизнеса в России как важной части индустрии гостеприимства, основные направления развития ресторанного бизнеса в регионе. Особое внимание должно быть уделено освещению новых технологий и повышению культуры обслуживания в сфере сервиса.

Введение к курсовой работе в обязательном порядке содержит следующие элементы:

Определение темы работы. Необходимо привести несколько (2–3) фраз из учебной литературы, характеризующих основные понятия темы.

Актуальность работы. Следует обозначить существующее положение, почему актуальна именно затронутая в теме проблема. Обоснование может начинаться с фразы: «Актуальность данной темы обусловлена тем, что ...».

Пример: *Актуальность данной темы обусловлена тем, что гостеприимство было и остается важным показателем чести и достоинства народа и государства, поэтому на предприятия питания возлагается огромная ответственность встретить и обслужить гостей на высоком уровне и оставить только лучшее впечатление.*

Цель работы. Цель показывает направление раскрытия темы работы. Например: «Цель курсовой работы – ...» или «Целью данной работы является изучение (описание, определение, установление, исследование, разработка, раскрытие, освещение, выявление, анализ, обобщение)...

Пример: *Целью курсовой работы является организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием официантами в честь празднования юбилея в кафе на 30 гостей.*

Задачи работы - это способы достижения цели. В соответствии с основной целью следует выделить 3–4 задачи, которые необходимо решить для достижения главной цели исследования. Каждая из задач формулируется в соответствии с главами работы. Пример формулирования задач: «Для достижения цели, поставленной в курсовой работе, были

определены следующие задачи:

Пример:

1. Рассмотреть теоретические основы обслуживания гостей в кафе.
2. Изучить характеристику методов и форм обслуживания; или изучить технологию обслуживания банкетов.
3. Разработать мероприятия по совершенствованию процесса управления персоналом.
4. Провести организационные расчеты для проведения банкета с частичным обслуживанием официантами в честь празднования юбилея в кафе на 30 гостей.

Объект и предмет курсовой работы. Объект – это процесс или явление, избранные для изучения. Предмет более узок и конкретен. Он находится в границах объекта и отражает какую-либо сторону (аспект, свойства, признаки, отношения) объекта, подлежащую изучению.

Пример: Объект исследования - процесс подготовки к обслуживанию на предприятиях питания. Предмет исследования – организация проведения банкета с частичным обслуживанием официантами в кафе.

Рекомендуемый объем 1-2 страницы.

1 Основная часть. Теоретическая часть

1.1 Характеристика предприятия

Необходимо отразить теоретические основы классификации предприятий общественного питания, опираясь на ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования»; количество мест в зале и на летней площадке; концепцию предприятия и его специализацию; особенности ассортимента реализуемой продукции; основные цели и задачи предприятия; место расположения; внешний вид предприятия и подходы к нему; организационно-правовую форму деятельности; основные функциональные группы помещений предприятия, их взаимосвязь.

1.2 Виды предоставляемых услуг

Проанализировать виды предоставляемых услуг предприятия; основные и дополнительные услуги; сопоставить с ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования». Отразить, какие услуги реализуются на предприятии в соответствии с темой, разделить их на группы основные и дополнительные.

1.3 Методы и формы обслуживания с учетом тематической направленности предприятия

Понятия: «метод и форма обслуживания» в соответствии с ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения». Дать определения основным понятиям и описать специфику обслуживания на предприятии, способов расчетов с потребителями.

1.4 Состав торговых помещений, их характеристика, фирменный стиль.

Состав торговых помещений предприятия питания зависит от типа, класса и специализации предприятия. Охарактеризовать структуру и дать характеристику торговым помещениям предприятия в соответствии с темой. Структуру помещений представить в виде схемы взаимосвязи торговых помещений.

1.5 Характеристика обслуживающего персонала

Отразить структуру персонала, занятого в обслуживании посетителей. Дать характеристику обслуживающему персоналу, занятому в организации обслуживания мероприятия. Отразить роль менеджера в организации и проведении мероприятия.

1.6 Характеристика системы методов управления.

Описать методы управления на предприятии общественного питания, раскрыть основные понятия для каждого вида методов. Сделать вывод о том, какие группы методов

используются на ПОП, привести примеры их применения.

1.7 Руководитель в системе управления. Стили руководства.

Описать личные и профессиональные качества менеджера. Дать характеристику стилям руководства. Определить оптимальный стиль руководства для ПОП в соответствии с темой.

1.8 Схема организационной структуры управления.

Составить схему организационной структуры предприятия с указанием всех структурных элементов, а также взаимосвязи между ними. Указать тип организационной структуры в соответствии с темой.

1.9 Оперативный план работы обслуживающего персонала предприятия питания.

Составить оперативный план работы обслуживающего персонала на всю рабочую смену.

Перечислить вид работ для бармена, администратора, официантов в соответствии с темой.

1.10 Персональное резюме для трудоустройства на должность менеджера торгового зала по форме (приложение Г).

2 Основная часть. Практическая часть

Работу по организации проведения и обслуживания приема (банкета), тематического мероприятия (согласно выбранной теме) необходимо выполнить в следующей последовательности:

2.1 Характеристика приема, банкета, тематического мероприятия.

2.2 Организация обслуживания мероприятия

Раскрыть содержание работы на этапах подготовки к обслуживанию мероприятия

2.2.1 Подготовительный этап

2.2.1.1 Осуществить прием заказа на банкет (прием, тематическое мероприятие).

2.2.1.2 Составить банкетное меню, карту вин. Выполнить расчет стоимости блюд и напитков. Оформить заказ-счет. (приложение Д, Е)

2.2.1.3 Осуществить выбор помещений (торговый зал, банкетный зал, VIP-зал). Выполнить расчет площади помещения для проведения мероприятия по теме. Предложить варианты оформления помещения для проведения тематического мероприятия.

Расчет площади помещений производится по формуле 1:

$$S = n \cdot Q, \quad (1)$$

где S – площадь помещения, необходимого для проведения банкета; n – норма площади на одного посетителя; Q – количество гостей.

2.2.1.4 Произвести расчет и подбор банкетных столов, подсобных столов (сервантов) и другого оборудования.

а) Рассчитать длину банкетного стола.

Расчет длины банкетного стола производится по формуле 2:

$$L = n_1 \cdot Q, \quad (2)$$

где L – расчетная длина столов; n_1 – норма длины стола на одного посетителя; Q – количество гостей.

Пример расчета длины стола для банкета с полным обслуживанием официантами на 18 человек:

норма длины стола на одного гостя – 0,8 м;

общая длина банкетных столов (м): 18 чел. x 0,8 м = 14,4 м;

при двустороннем обслуживании банкетного стола общая длина составит: 14,4 : 2 = 7,2 м.

б) Рассчитать количество банкетных, подсобных столов.

Банкетный стол составляется из стандартных столов размерами 1,4 м. х 0,9 м (чтобы обеспечить необходимую ширину банкетного стола не менее 1,3 м. принимают 0,9 м. за длину стола, а 1,4 м. – за ширину стола).

Общее количество столов определяют:

7,2 м: 0,9 м (длина одного стола) = 8 столов. (Таблица 1)

Таблица 1 - Количество и размеры столов

Наименование столов	Ширина, мм	Длина, мм	Количество, шт
ресторанный	900	1400	8

2.2.1.5 Схема банкетного зала и размещение мебели.

а) выполнить схему размещения мебели в банкетном зале для проведения мероприятия с разбивкой на сектора (приложение Ж рис. Ж.1, Ж.2).

б) указать почетные места для гостей.

2.2.1.6 Сервировка банкетных столов.

а) выполнить схему полной сервировки стола на 1 (одну) персону в соответствии с составленным меню и картой вин. (приложение Ж рис.Ж.3)

2.2.1.7 Расчет количества обслуживающего персонала. Обязанности официантов.

а) определить количество обслуживающего персонала, исходя из норм обслуживания на одного официанта. (Таблица 2).

Таблица 2 - Норма обслуживания на одного официанта

Вид банкета	Норма обслуживания на одного официанта (человек)
1. Банкет с полным обслуживанием	3 – 4
2. Банкет с частичным обслуживанием официантами	9 – 12
3. Банкет-фуршет	15 -20
4. Банкет-коктейль	12 – 15
5. Банкет-чай, банкет-кофе	5

б) распределить обязанности между обслуживающим персоналом.

Для официальных приемов:

а) личный план метрдотеля – распорядителя приема;

б) обслуживание участников приема в соответствии с протоколом. Подача аперитива;

в) составление схемы совместной работы официантов, подающих блюда и вина.

2.2.1.8 Расчет количества и составление заявок на столовую посуду и приборов для сервировки и подачи кулинарной продукции (напитков) с производства, сервис-бара.

а) Определить количество столовой посуды, столовых приборов. Расчет оформить в виде таблиц (приложение И таблицы И.1-И.6).

2.2.1.9 Расчет заявки на столовое белье для банкета, приема, тематического мероприятия.

а) Определить количество и размер скатертей (юбок) для банкетных и подсобных столов;

Скатерти банкетные подбираются исходя из общей длины банкетных столов с учетом спуска с боковых сторон. Скатерти для подсобных столов подбираются исходя из количества подсобных столов.

б) Определить количество салфеток, ручников, полотенец;

Количество ручников, полотенец для полирования посуды определяются исходя из нормы 2 штуки на одного официанта.

в) оформить заявку в виде таблицы (приложение И таблица И.7).

2.2.2 Основной этап

Составление схемы организации обслуживания банкета за столом. Выбор методов обслуживания.

а) Составить протокол проведения банкета – данные занести в таблицу 3.

Таблица 3 – Протокол проведения банкета

Количество официантов	Время выполнения работы	Выполняемая работа
2	17.00 – 17.30	Подготовка торгового (банкетного) зала к обслуживанию: а) уборка зала; б) расстановка банкетных столов.
3	17.30 – 18.00	Сервировка банкетных столов

б) дать описание особенностей проведения мероприятия, обращая внимание на работу и обязанности обслуживающего персонала, указать методы подачи блюд и напитков (французский, английский русский, европейский).

2.2.3 Завершающий этап

Описать окончание мероприятия, форму и порядок расчета с заказчиком.

2.3 Расчет показателей эффективности банкета

Одними из показателей эффективности проведения банкета являются прибыль и рентабельность.

Прибыль это абсолютный показателей эффективности проведения банкета, которая рассчитывается по следующей формуле:

Прибыль = товарооборот – сырье (в закупочных ценах) – оплата за обслуживание – издержки производства и обращения

Прибыль – это замечательно, однако определить по её показателям, насколько эффективно фирма использует имеющиеся в её распоряжении ресурсы, не представляется возможным. Для анализа экономической эффективности обычно применяют коэффициенты рентабельности, который рассчитывается по формуле 3.

$$\text{Рентабельность} = \frac{\text{Прибыль от продаж}}{\text{Товарооборот}} \times 100\% \quad (3)$$

Для расчета показателей эффективности банкета заполнить таблицу 2.

Таблица 2 - Расчет эффективности банкета

№ п/п	Показатели	Сумма, руб.	В % к товарообороту
	1	2	3
1	Товарооборот, руб.		
2	Сырье, руб.		
3	Оплата за обслуживание, руб.		
4	Издержки производства и обращения, руб.		
5	Прибыль от продаж, руб.		
6	Рентабельность, %		

Пример расчета показателей эффективности банкета на 20 человек.

1. Стоимость заказа на 1 человека (по заказ - счету) – 1400 руб. Выручка от оказания услуг по проведению банкета согласно заказ - счету составит 1400×20=28000 руб. Эту сумму занести в таблицу 2 стр. 1 – товарооборот.

2. Предположим, что средний процент торговой надбавки составляет 150% (в зависимости от класса предприятия может быть от 100 до 500%). Рассчитать стоимость сырья

в закупочных ценах. Для этого сначала рассчитывается сумма торговой надбавки по формуле 4:

$$ТН = \frac{\text{Товарооборот} \times \%ТН}{100 + \%ТН}, \quad (4)$$

где ТН – торговая надбавка.

$$\text{В примере } ТН = \frac{28000 \times 150\%}{100\% + 150\%} = 16800 \text{ руб.}$$

Рассчитать стоимость сырья по формуле 5:

$$\text{Стоимость сырья} = \text{Товарооборот} - \text{Торговая надбавка} \quad (5)$$

Стоимость сырья = 28000 - 16800 = 11200 руб. Эту сумму занести в таблицу (строка 2)

3. Оплата за обслуживание банкета составляет 10-15% от стоимости заказ-счета:

$$\text{Оплата за обслуживание} = \frac{28000 \times 10\%}{100\%} = 2800 \text{ руб.}$$

Эту сумму занести в таблицу (строка 3).

4. Издержки производства и обращения составляют 30-35% от товарооборота.

$$\Sigma ИО = \frac{28000 \times 30\%}{100\%} = 8400 \text{ руб.}$$

Эту сумму занести в таблицу (строка 4).

5. Рассчитать прибыль от продаж при проведении банкета:

$$\text{Прибыль} = 28000 - 11200 - 2800 - 8400 = 5600 \text{ руб.}$$

Эту сумму занести в таблицу (строка 5).

6. Рассчитать рентабельность:

$$\text{Рентабельность} = \frac{5600}{28000} \times 100\% = 20\%.$$

Рентабельность больше 0% - значит, что проект прибыльный. Чем меньше рентабельность, тем меньше предприятие зарабатывает. Нулевая рентабельность означает, что предприятие тратит на производство продукции столько же, сколько получает от его продажи, то есть работает в ноль.

Вывод: рентабельность 20%, это значит затраты при проведении банкета окупаются на 120 процентов или в 1,2 раза, т.е. на 1 рубль затрат приходится 20 копеек прибыли.

Банкет считается эффективным, если рентабельность составляет от 10% и выше.

Заключение

В заключении должны быть сформулированы выводы и даны рекомендации относительно возможности использования материалов к работе.

Объем заключения должен составлять 1–2 стр. Заключение подводит итог решения тех задач, которые были поставлены в курсовой работе.

В первой части заключения необходимо отразить основные выводы, к которым пришел студент при изучении теоретических аспектов данной темы (на основании учебной и научной литературы). Данные выводы должны отражать актуальность данной темы и ее практическую значимость.

Во второй части заключения необходимо дать краткую формулировку результатов, к которым пришел студент при выполнении практической части (выводы по каждой поставленной во введении задаче).

На основе проведенного анализа и полученных выводов о состоянии дел на предприятии в данном разделе обосновываются рекомендации и конкретные мероприятия по решению выявленных проблем.

Выводы и рекомендации заключения должны быть ответом на цель и задачи, поставленные во введении курсовой работы.

Список использованных источников включает источники, которые распределяются в алфавитном порядке на группы:

- законодательные и нормативные акты;
- учебная и научная литература, периодические издания;
- иностранная литература.
- интернет-ресурсы.

Список должен включать цитируемые в данной работе, просмотренные произведения, архивный материал, имеющий отношение к теме. В список не включают те источники, на которые нет ссылок в основном тексте работы и которые фактически не использованы.

Рекомендуется представить единый список источников к работе в целом. При составлении списка источников необходимо соблюдать определенную последовательность в перечислении библиографических записей.

На материалы, заимствованные из литературных и других источников, в тексте должны быть постраничные ссылки с указанием страниц источника и всех библиографических данных издания в соответствии с современными библиографическими ГОСТами. Внутри группы однотипных документов библиографические записи должны располагаться по алфавиту.

Сведения о нормативных документах и статьях из периодических изданий приводят с обязательным указанием источника опубликования. В конце библиографического списка приводят описания источников на иностранных языках и интернет-ресурсов.

Вспомогательные или дополнительные материалы помещают в приложении.

Приложения оформляются отдельными страницами, нумеруются, но не учитываются в общем объеме курсовой работы. Здесь могут быть размещены нормативные документы предприятия.

4 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ЗАЩИТЫ КУРСОВЫХ РАБОТ

Законченная и оформленная в соответствии с установленными требованиями курсовая работа сдается руководителю за неделю до даты защиты, если другие сроки не оговорены специально.

Защита состоит из доклада студента по теме курсовой работы в течение 5-7 минут и ответов на вопросы преподавателя. Студент должен: логично построить сообщение о выполненной работе, обосновать выводы и предложения; показать понимание теоретических положений, на основе которых выполнена работа; показать самостоятельность выполнения работы; дать правильные ответы на вопросы. Решение об оценке курсовой работы принимается по результатам анализа предъявленной курсовой работы, доклада студента на защите и его ответов на вопросы.

Курсовая работа оценивается дифференцированной отметкой: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

- Оценку «отлично» получают работы, в которых содержатся элементы научного творчества, делаются самостоятельные выводы, дается аргументированная критика и самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний экономической литературы по данной теме.

- Оценка «хорошо» ставится тогда, когда в работе, выполненной на достаточном теоретическом уровне, полно и всесторонне освещаются вопросы темы, но нет должной степени творчества.

- Оценку «удовлетворительно» имеют работы, в которых правильно освещены основные вопросы темы, но не проявилось умение логически стройного их изложения, самостоятельного анализа источников, содержатся отдельные ошибочные положения.

- Оценку «неудовлетворительно» студенты получают в случае, когда не могут ответить на замечания руководителя, не владеют материалом работы, не в состоянии дать объяснения выводам и теоретическим положениям данной проблемы.

На выполненную курсовую работу руководитель пишет рецензию, которая представляет собой развернутый вид письменной оценки работы, позволяющий более глубоко и всесторонне оценить ее плюсы и минусы. В рецензии отражаются: актуальность темы; глубина изучения библиографических источников; объективность методов выполнения работы; достоверность полученных результатов; обоснованность выводов; выполнение требований к содержанию, стилю и оформлению работы; степень самостоятельности выполнения работы, ее новизна; практическая ценность выводов и предложений, содержащихся в письменной работе.

Студент, не предъявивший в установленный срок курсовую работу или не защитивший её по неуважительной причине, считается имеющим академическую задолженность.

5 СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

Нормативно-правовые акты:

1. Федеральный закон от 10.06.93 № 5156-1-ФЗ «О стандартизации». «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями).
2. Федеральный закон от 30.03.99 ФЗ-52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
3. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»
4. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 №1036 «Правила оказания услуг общественного питания» (с изменениями и дополнениями от 21.06.2001 №389.
5. ГОСТ 31985-2013 «Общественное питание». Термины и определения.
6. ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования»
7. ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования»
8. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.
9. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997г. №1036 «Правила оказания услуг общественного питания» Учебные и справочные издания

Учебная литература:

1. Богушева, В.И. «Бары и рестораны. Искусство обслуживания». Учебное пособие \В.И. Богушева - Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2006. - 352 с.
2. Затуливетров, А.Б. Ресторан: с чего начать, как преуспеть: Советы владельцам и управляющим. / А.Б.Затуливетров Изд.: Питер-Юг 2011г.
3. Кучер, Л.С. - Ресторанный бизнес в России: технология успеха \Л.С. Кучер, Л.М. Шкуратова и др. - М.: РКонсультант, 2009. - С. 78-173.
4. Кучер, Л.С. Организация обслуживания общественного питания. Учебник \Л.С. Кучер Л.М. Шкуратова - М: Издательский Дом «Деловая литература», 2006. - 544 с.
5. Кучер, Л.С. Ресторанный бизнес в России: технология успеха \Л.С.Кучер, Л.М.Шкуратова-М.:РКонсульт, 2002—468с., ил.
6. Радченко, Л.А. Обслуживание на предприятиях общественного питания. Учебник \Л.А. Радченко -Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2006. - 384 с.
7. Усов, В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Учебник \В.В. Усов -Изд. 2-е. - М.: «Академия», 2006.- 416с.
8. Журналы: «Питание и общество», «Ресторан», «Ресторанные ведомости».

Интернет-ресурсы:

1. [http://www. Restorantoff. ru](http://www.Restorantoff.ru)- портал индустрии гостеприимства
2. <http://www. radius.ru>-откроем ресторан вместе. Оборудование, инвентарь для индустрии питания
3. <http://www. restovecl.ru>- издательский дом «Ресторанные ведомости»
4. <http://www. HoReCa.ru>-главный портал индустрии гостеприимства и питания.
5. <http://www.kulinary.net>-Южная гильдия кулинаров
6. <http://www.creative-chef.ru> – центр ресторанного партнерства
7. <http://www.horeca.ru/> - Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Темы курсовых работ

1. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами по случаю Дня рождения ребенка на 22 приглашенных с организацией десертного фондю в детском кафе на 50 мест.
2. Организация детского воскресного бранча на 36 человек в ресторане высшего класса.
3. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами (прием-обед) на 72 персоны, посвященный приезду делегации из Англии в ресторане высшего класса на 80 мест с русской кухней.
4. Организация обслуживания банкета за столом с частичным обслуживанием по случаю проведения праздника «День охотника» в загородном ресторане на 82 человека.
5. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами на 54 человека посвященный празднованию Дня Победы в ресторане высшего класса в стиле «ретро» на 60 мест при четырехзвездочном отеле.
6. Организация обслуживания банкета «Золотая свадьба» на 72 человека в ресторане люкс на 80 мест.
7. Банкет за столом с полным обслуживанием по типу «кофе в гостиной» на 24 персоны по случаю приезда правительственной делегации из Франции в ресторане высшего класса.
8. Организация обслуживания приема - фуршет на 120 (150, 180, 220, человек) в ресторане люкс по случаю презентации фирмы или проведения деловых переговоров.
9. Банкет за столом с полным обслуживанием официантами на 42 персоны, посвященный приезду театральных работников из Франции в ресторане при пятизвездочном отеле.
10. Организация обслуживания дипломатического приема «Барбекю» на 32 персоны по случаю приезда высокого гостя из Китая.
11. Банкет за столом с полным обслуживанием на 64 персоны по случаю подписания договора между Россией и Кореей в ресторане класса «люкс».
12. Комбинированный прием коктейль-фуршет на 600 человек в ресторане высшего класса.
13. Организация обслуживания туристов из Испании в ресторане высшего класса на 110 мест при четырехзвездочном отеле.
14. Организация празднования юбилея Музыкального театра в ресторане высшего класса на 128 персон.
15. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами по случаю бракосочетания на 30, 40, 50, 60, 80 и 100 человек в ресторане 1 класса или кафе.
16. Банкет за столом «Серебряная свадьба» на 76 человек в ресторане высшего класса.
17. Организация обслуживания тематического вечера «Русская зима» на 48, 74, 86 человек в ресторане при четырехзвездочном отеле с разработкой музыкально-фольклорной программы.
18. Организация обслуживания тематического мероприятия «Праздник Нептуна» на палубе теплохода. Шведский стол на 50 человек.
19. Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами на 30 персон по случаю Дня рождения. Организация обслуживания в десерт - баре с проведением праздничного ужина по случаю чествования юбиляра в ресторане. Количество участников банкета 60, 70, 90 человек.
20. Организация обслуживания банкета-чая на 12 персон в честь празднования 8 Марта
21. Организация обслуживания тематического вечера в артистическом кафе на 32 человека, посвященного встрече с музыкальной группой.
22. Организация Дня кавказской кухни со шведским столом (обед) на 70 человек в ресторане высшего класса.

23. Организация обслуживания банкета-коктейля в баре высшего класса на 28 мест.
Организация обслуживания в диско-баре на 100 человек.

24. Организация обслуживания в кофейне на 40 мест с проведением дегустации горячих напитков на основе кофе.

25. Организация работы винного бара на 32 места в ресторане итальянской кухни.

26. Организация обслуживания в кафе-кондитерской на 48 мест с проведением дня сладкоежки и разработкой музыкально-развлекательной программы.

27. Организация обслуживания в ресторане японской кухни на 70 мест при пятизвездочном отеле.

28. Организация обслуживания в ресторане китайской кухни на 50 мест.

29. Организация обслуживания Новогоднего ужина в ресторане высшего класса на 150 мест с защитой тематического стола.

30. Организация обслуживания в кафе - молодежном на 50, 75, 100 мест с организацией бара.

31. Организация проведения дегустации блюд в Испанском ресторане на 102 персоны.

32. Организация обслуживания у участников конференции, фестиваля, симпозиума в количестве 70, 100, 120 человек (завтрак в ресторане при четырехзвездочном отеле по типу шведского стола, кофе-брейк в конференц-зале, обед).

33. Организация обслуживания в коктейль - баре высшего класса на 25, 50 мест.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

министерство образования и науки Амурской области
государственное профессиональное образовательное автономное учреждение
Амурской области
«Амурский колледж сервиса и торговли»

Отделение: управления и бизнеса, очная

Специальность: 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании

КУРСОВАЯ РАБОТА

Тема: Организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием
официантами в честь празднования юбилея в кафе на 30 гостей

по ПМ 02 Организация обслуживания в общественном питании

Исполнитель:

студентка группы МП-000 Иванова Ирина Ивановна

Руководитель:

преподаватели

Беляева Татьяна Александровна

Руди Дарья Витальевна

Благовещенск 201__

ПРИЛОЖЕНИЕ В

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
1 Теоретические аспекты организации работы ресторана	4
1.1 Характеристика ресторана как типа предприятия питания	4
1.2 Виды предоставляемых услуг	5
1.3 Методы и формы обслуживания в ресторане класса «Люкс»	6
1.4 Состав торговых помещений, их характеристика	7
1.5 Характеристика обслуживающего персонала	8
1.6 Характеристика систем и методов управления	8
1.7 Руководитель в системе управления. Стили руководства	9
1.8 Схема организации структуры управления	10
1.9 Оперативный план работы обслуживающего персонала предприятия питания	11
1.10 Персональное резюме для трудоустройства на должность менеджера торгового зала	12
2 Организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием официантами в честь празднования юбилея в кафе на 30 гостей	13
2.1 Характеристика банкета с частичным обслуживанием официантами в честь празднования юбилея в кафе	13
2.2 Организация обслуживания мероприятия	14
2.3 Расчет показателей эффективности проведения банкета	15
Заключение	16
Список использованных источников	17
Приложения	18

ПРИЛОЖЕНИЕ Г
Фамилия Имя Отчество

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ:

Дата рождения: _____

Возраст: _____

Семейное положение: _____

(статус, дети, их возраст)

Адрес: _____

Телефон: _____

E-mail: _____

ЦЕЛЬ: соискание (укажите название претендуемой должности)

ОБРАЗОВАНИЕ: (укажите в обратном хронологическом порядке полученное основное образование)

Период обучения	Название Учебного учреждения	Факультет	Специализация	Квалификация

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ: (указывается в обратном хронологическом порядке)

Название пройденного курса	Название организации, проводившей курсы	Год окончания

ОПЫТ РАБОТЫ: (укажите предыдущие места работы в обратном хронологическом порядке)

Должность, период работы

Название организации

Основные обязанности: перечислите основные выполняемые обязанности и особенно подчеркните те, которые напрямую пересекаются с предполагаемой должностью; не указывайте несуществующие го опыта

Профессиональные достижения: (указывайте только положительные достижения, например увеличение продаж, внедрение проектов и т.д.)

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ: (перечислите приобретенные навыки и умения, которые могут способствовать решению профессиональных задач)

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ: (укажите любую информацию, которая, как Вы думаете, поможет в трудоустройстве)

Дата _____

Подпись _____

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Образец оформления меню, карты вин

Таблица Д.1 – Меню банкета «Свадьба» на 72 гостя, «__» _____ 201__ г.

Перечень блюд	Кол-во порций	Выход	Цена
Цезарь с курицей	72	250	200
Стейк из семги	72	200\100	250
Вишневый штрудель	36	200	100

Директор _____

Метрдотель _____

Калькулятор _____

Таблица Д.2 – Карта вин

Наименование напитка	Емкость бутылки (порции),мл	Цена за одну бутылку (порцию), руб	Количество бутылок (порции)
Водка «Абсолют»	0,5	450	25
Винобелое «Кампари»	0,75	460	20
Шампанское «Айсти»	0,75	290	30
Минеральная вода «Нарзан» с газом	0,5	65	30
Минеральная вода «Нарзан» без газа	0,5	60	30
Сок «Я» апельсиновый	2л.	200	5
Сок «Я» яблочный	2л.	200	5
Морс брусничный	2л.	200	5

Директор _____ / _____ /

Метрдотель _____ / _____ /

Калькулятор _____ / _____ /

ИЗМЕНЕНИЕ ЗАКАЗА

<i>Исключить из заказ-счета</i>				<i>Включить в заказ-счет</i>			
<i>наименование</i>	<i>количество</i>	<i>цена, руб. коп</i>	<i>сумма, руб. коп</i>	<i>наименование</i>	<i>количество</i>	<i>цена, руб. коп</i>	<i>сумма, руб. коп</i>
25	26	27	28	29	30	31	32
ИТОГО				ИТОГО			

Цены и суммы проверены _____
 должность подпись расш _____ ифровка подписи _____

Кассир _____
 подпись расшифровка подписи _____
 Метрдотель _____ Заказчик _____
 подпись расшифровка подписи _____ подпись расшифровка подписи _____

Обслуживание производили: _____

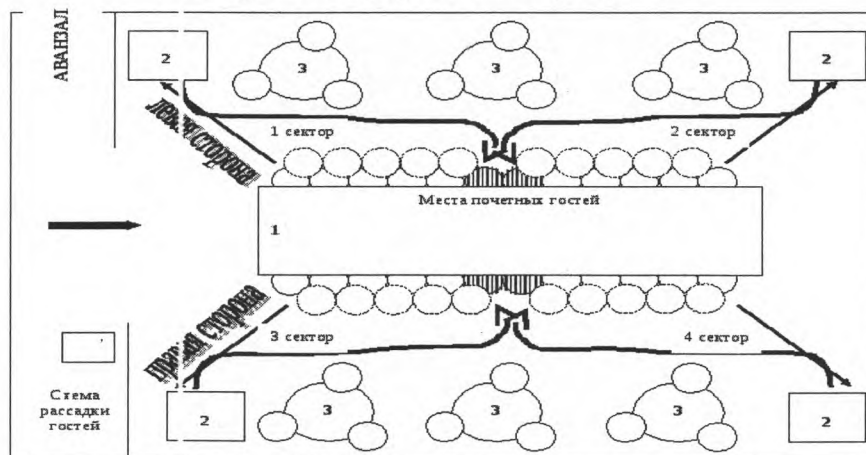
Фамилия, имя, отчество	Должность	Примечание
1	2	3

«» _____ 201_г

Заказ выполнен полностью _____
 подпись _____ расшифровка подписи _____

Ответственный за обслуживание _____
 должность подпись _____ расшифровка _____

Образец оформления рисунков



1 – стол для гостей (места почетных гостей заштрихованы), условно разделенный на секторы;
2 – подсобны: столики официантов; 3 – стол для кофе, чая

Рисунок Ж.1 – Схема размещения мебели

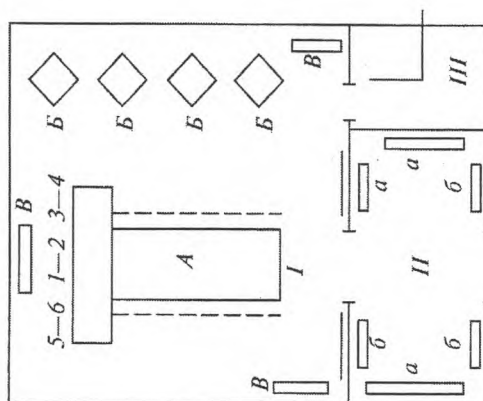


Рисунок Ж.2 – Схема расстановки столов для банкета «Свадьба»:

1 - зал ресторана: А-стол для гостей (в форме буквы Т); 1 - место для невесты; 2-место для жениха; 3 - 4- места для родителей невесты; 5 - 6 - места для родителей жениха; Б - чайные столы; В -серванты; II - аванзал для встречи гостей: а- низкие диваны; б- столы для подарков, цветов, бокалов; III- подсобное помещение для официантов

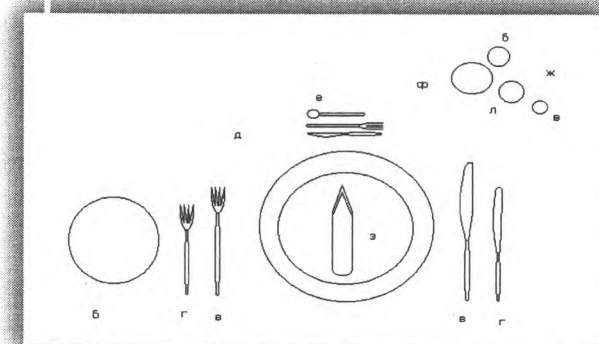


Рисунок Ж.3 - Сервировка стола

а) тарелка закусочная; б) тарелка пирожковая; в) столовые приборы (нож, вилка); г) закусочные приборы (нож, вилка); д) десертные приборы (нож, вилка); е) десертная ложка; ж) фужер, рюмки: водочная, лафитная, бокал для шампанского; з) салфетка.

ПРИЛОЖЕНИЕ И

Расчет и подбор посуды и приборов для проведения мероприятия

Таблица И.1 - Расчет столовой посуды и приборов к банкету для сервировки столов

№ п/п	Название (Наименование)	Кол-во (шт.)	Резерв (шт.)	Общее кол-во (шт.)
1	Пирожковая тарелка	18	5	23
2	Закусочная тарелка	18	5	23
3	Закусочный прибор (нож и вилка)	18	5	23
4	Фужер для б/а напитков	18	5	23
5	Бокал для белого вина	18	5	23
6	И т.д.			

Таблица И.2 – Расчет и подбор посуды и приборов для подачи блюд и напитков

Наименование блюд и напитков	Заказано и порций	Вид посуды, приборов	Количество порций в одном блюде	Количество посуды
Ассорти мясное	18	круглое фарфоровое блюдо; столовая вилка (для раскладывания)	3	6 6

Таблица И.3 – Расчет посуды для подачи аперитива

Наименование посуды и приборов	Количество, шт
Рюмки водочные	9
Стаканы олд-фэшнд для виски, джина	18

Таблица И.3 - Заявка в кофейный буфет

Наименование продукции	Количество порций	Наименование посуды	Количество

Таблица И.4 - Заявка на посуду и приборы

№ п/п	Наименование столовой посуды, приборов	Количество
	<i>Фарфоровая посуда:</i>	
1	Пирожковая тарелка	30
2	Закусочная тарелка	25
3	Круглое фарфоровое блюдо	15
	И т.д.	

Таблица И.5 - Заявка в сервис-бар

<i>Наименование продукции</i>	<i>Емкость, л (кг)</i>	<i>Количество</i>

Таблица И.6 - Заявка на производство

<i>Наименование блюд</i>	<i>Заказ порций</i>	<i>Количество</i>		<i>Вид посуды</i>
		<i>посуды</i>	<i>порций в 1 блюде</i>	

Таблица И.7 - Расчет-заявка на столовое белье

№ п/п	Наименование столовой посуды, приборов	Размер, м		Количество, шт
		длина	ширина	
1	Скатерти банкетные	6,5	2,2	2
2	Скатерти белые для подсобных столов	1,3	1,3	3
3	Салфетки белые для сервировки столов (50x50см)	0,5	0,5	22 шт. (резерв 20%)
4	Ручники			6
5	Полотенца			6