

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КАЛИНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

И. М. Титова

**СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Учебно-методическое пособие по изучению дисциплины для студентов,
обучающихся в бакалавриате по направлению подготовки
19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

Калининград
Издательство ФГБОУ ВО «КГТУ»
2022

УДК 64.024

Рецензент

кандидат технических наук, доцент кафедры технологии продуктов питания
ФГБОУ ВО «КГТУ» О. В. Анистратова

Титова, И. М.

Стандарты обслуживания и планирование общественного питания: учеб.-метод. пособие по изучению дисциплины для студ. бакалавриата по напр. подгот. 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания / И. М. Титова. – Калининград: Изд-во ФГБОУ ВО «КГТУ», 2022. – 20 с.

В учебно-методическом пособии по изучению дисциплины «Стандарты обслуживания и планирование общественного питания» представлены учебно-методические материалы по освоению тем лекционного курса, включающие подробный план лекции по каждой изучаемой теме, вопросы для самоконтроля, отражены рекомендации для выполнения контрольной работы для направления подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, форма обучения заочная.

Табл. 2, список лит. – 8 наименований

Учебное пособие рассмотрено и рекомендовано к опубликованию кафедрой технологии продуктов питания 27 октября 2022 г., протокол № 3

Учебно-методическое пособие по изучению дисциплины рекомендовано к изданию в качестве локального электронного методического материала для использования в учебном процессе методической комиссией института агроинженерии и пищевых систем ФГБОУ ВО «Калининградский государственный технический университет» 31 октября 2022 г., протокол № 11

УДК 64.024

© Федеральное государственное
бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Калининградский государственный
технический университет», 2022 г.
© Титова И. М., 2022 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	15
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	17
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	18

ВВЕДЕНИЕ

Функционирование предприятия общественного питания основывается на создании тесной взаимосвязи между организацией производства блюд и кулинарных изделий, организации сервиса и строгого соблюдения норм, обеспечивающих санитарное благополучие населения. Предприятие общественного питания нацелено на получение прибыли, в связи с этим важно планировать его деятельность в краткосрочной и долгосрочной перспективе. Создание системы корпоративных стандартов позволяет функционировать предприятию стабильно и снизить риски от влияния «человеческого фактора». Особую роль планирование приобретает при создании сетевой формы функционирования предприятия, а также с целью дальнейшего масштабирования бизнеса, в том числе и переход к развитию франшизы.

Важным фактором стабильной работы предприятия является получение обратной связи от клиентов, что возможно путем анкетирования в различных формах. Предприятия общественного питания имеют разнообразную целевую аудиторию, поэтому важно обладать навыками и знаниями в области организации социального питания для различных категорий населения.

Изучаемая дисциплина направлена на рассмотрение проблем создания системного подхода к планированию разнообразных процессов функционирования предприятий общественного питания. Конкуренция – неотъемлемая часть ресторанного бизнеса. Для устойчивости на рынке данный вид бизнеса требует поддержания инвестиционной привлекательности и стабильности сохранения корпоративных стандартов качества.

При реализации дисциплины «Стандарты обслуживания и планирование общественного питания» организуется практическая подготовка путем проведения практических и лабораторных работ, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Целью освоения дисциплины «Стандарты обслуживания и планирование общественного питания» является формирование у студентов навыков в области стандартов обслуживания на предприятиях общественного питания, приобретение теоретических знаний и практических навыков в области современных, прогрессивных методов и форм организации обслуживания потребителей в системе предприятий общественного питания, а также теоретических и практических знаний основ планирования и анализа производственной деятельности предприятия.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- виды и методы планирования;

-теоретические и практические основы организации и управления производством продуктов питания;

- классификацию прогнозов, методы прогнозирования;

- классификацию и типы предприятий общественного питания; квалификационные требования, предъявляемые к производственному и обслуживающему персоналу; методы и формы обслуживания посетителей;

уметь:

- разрабатывать концепцию предоставления услуг общественного питания;

- выбирать оптимальные формы организации предприятий питания;

- оценивать эффективность и результаты производственной и организационной деятельности;

- проводить сертификацию производственного и обслуживающего персонала;

владеть:

- навыками составления рационов питания (меню) в зависимости от целевых групп обслуживаемого населения или видов обслуживания;

- методикой проведения оценки основных производственных ресурсов предприятия общественного питания;

- навыками проведения сертификации производственного и обслуживающего персонала.

Для успешного освоения дисциплины «Стандарты обслуживания и планирование общественного питания» студент должен активно работать на лекционных и лабораторных занятиях, выполнить курсовой проект, организовывать самостоятельную внеаудиторную деятельность.

Для оценивания поэтапного формирования результатов освоения дисциплины (текущий контроль) предусмотрены лабораторные работы и тестовые задания. Тестирование, обучающихся проводится во время самостоятельной работы студента после изучения соответствующих тем. Тестовое задание предусматривает выбор правильного ответа на поставленный вопрос из предлагаемых вариантов ответа. Перед проведением тестирования преподаватель знакомит студентов с вопросами теста, а после проведения тестирования проводит анализ его работы. Перечень примерных тестовых заданий представлен в фонде оценочных средств по данной дисциплине.

Промежуточная аттестация проводится в виде зачета и экзамена, к которым допускаются студенты, освоившие темы курса и имеющие положительные оценки и, выполнившие и защитившие курсовой проект.

При необходимости для обучающихся инвалидов или обучающихся с ОВЗ предоставляется дополнительное время для подготовки ответа с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

Для успешного освоения дисциплины «Стандарты обслуживания и планирование общественного питания» в учебно-методическом пособии по изучению дисциплины приводится краткое содержание каждой темы занятия, перечень ключевых вопросов для организации самостоятельной работы студентов. Материал пособия содержит рекомендации по написанию контрольной работы для студентов заочной формы обучения.

1 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Осваивая курс «Стандарты обслуживания и планирование общественного питания», студент должен научиться работать на лекциях, лабораторных работах и организовывать самостоятельную внеаудиторную деятельность. В начале лекции необходимо уяснить цель, которую лектор ставит перед собой и студентами. Важно внимательно слушать, отмечать наиболее существенную информацию и кратко ее конспектировать; сравнивать то, что услышано на лекции с прочитанным и усвоенным ранее материалом в области стратегического планирования и прогнозирования производства на предприятиях общественного питания, разрабатывать структуру анкет для оценки качества услуг общественного питания, формировать рацион для различных категорий потребителей, анализировать новую информацию и применять ее при выполнении лабораторных работ и сопряжения с другими знаниями профессиональной деятельности. При подаче лекционного материала необходимо обращать внимание на основные понятия, приводить примеры из производственной практики.

Тематический план лекционных занятий (ЛЗ) представлен в таблице 2.

Таблица 2- Объем (трудоемкость освоения) и структура ЛЗ

Номер темы	Тема лекционного занятия	Кол-во часов ЛЗ		
		очная форма	заочная форма	
			УЗ	ЛЗ
7-й семестр				
1	Предприятие общественного питания в системе рыночных отношений и планирование производства	2	-	1
2	Нормативная основа стандартов обслуживания на предприятиях общественного питания. Многообразие организационных форм обслуживания	2	-	1
3	Профессиональные стандарты, предъявляемые к производственному, обслуживающему и управленческому персоналу. Система сертификации персонала	4	-	2
4	Характеристика и правила составления меню, в зависимости от типов и видов обслуживания.	6	-	6

Номер темы	Тема лекционного занятия	Кол-во часов ЛЗ		
		очная форма	заочная форма	
			УЗ	ЛЗ
	Основные правила сервировки и обслуживания посетителей			
Итого за 7-й семестр		14	2	4
8-й семестр				
5	Прогнозирование дохода на продукцию общественного питания	2	2	1
6	Прогнозирование спроса на продукцию общественного питания	2		1
7	Планирование и организация производства и обслуживания на социально-ориентированных предприятиях общественного питания	2		2
8	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания	2		2
9	Планирование и организация производства и обслуживания на различных видах транспорта	2		2
Итого за 8-й семестр		10		8
Итого по дисциплине		24	2	14

При объяснении нового материала лектор приглашает студентов к дискуссии, с целью оценить степень освоения материала, поэтому студенту рекомендуется проявлять активность и отвечать на вопросы лектора. Если на лекции студент не получил ответа на возникшие у него вопросы, он может в конце лекции задать эти вопросы лектору.

Тема 1. Предприятие общественного питания в системе рыночных отношений и планирование производства

Ключевые вопросы темы

1. Прогнозирование и планирование на предприятиях общественного питания.

2. Классификация прогнозов. Методы планирования.

Ключевые понятия: стратегическое планирование, тактическое планирование, прогнозирование спроса.

Литература: [1, 7, 8]

Методические рекомендации

Студент должен понимать цель и задачи дисциплины. Место дисциплины в структуре образовательной программы. Планируемые результаты освоения дисциплины. Ознакомление студентов с возможными рисками освоения дисциплины и формами текущего и промежуточного контроля.

При изучении первой темы необходимо обратить особое внимание на изучение механизмов прогнозирования и планирования на предприятиях

общественного питания, включающих: принципы, определения приоритетных целей, обеспечения взаимосвязи между показателями, учет факторов и конъюнктуры развития рынка, контроль за составлением прогнозов и реализацией планов.

Второй вопрос посвящен классификации прогнозов, функций и методов прогнозирования. Студент изучает алгоритм планирования целей предприятия. В ходе освоения материала изучаются виды планирования, методы планирования, методология контроля расходования материальных средств на предприятиях общественного питания.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие бывают прогнозы, дайте классификацию?
2. Назовите принципы прогнозирования.
3. Дайте характеристику основным методам планирования на предприятиях общественного питания.
4. Объясните важность планирования целей предприятия общественного питания.
5. Что такое стратегическое планирование?

Тема 2. Нормативная основа стандартов обслуживания на предприятиях общественного питания. Многообразие организационных форм обслуживания

Ключевые вопросы темы

1. Законодательная база в области регулирования предоставления услуг питания.
 2. Классификация предприятий по типу и функциональному назначению.
- Ключевые понятия:* тип предприятия общественного питания, классы, формы обслуживания, нормативно-правовые акты.

Литература: [1, 5]

Методические рекомендации

При освоении данной темы курса необходимо изучить вопросы регулирования в области государственного регулирования в области предоставления услуг общественного питания. Нормативную и техническую документацию, регламентирующую деятельность предприятий общественного питания различных типов и классов.

При изучении второй темы следует обратить внимание на классификацию предприятий по производственно-торговому признаку с учетом выполнения функций по приготовлению и реализации пищи. Типы

предприятий общественного питания. Факторы, влияющие на определение типа предприятия. Специальные формы организации питания.

Вопросы для самоконтроля

1. В чем заключаются отличительные особенности основных классов предприятий общественного питания?
2. Назовите основные типы предприятий общественного питания.
3. Требования к производственным помещениям предприятия общественного питания согласно СанПиН.
4. Требования к торговым помещениям предприятия общественного питания согласно СанПиН.
5. Согласно каким документам, составляется технико-технологическая карта блюда?

Тема 3. Профессиональные стандарты, предъявляемые к производственному, обслуживающему и управленческому персоналу. Система сертификации персонала

Ключевые вопросы темы

1. Требование профессиональных стандартов к работникам предприятий общественного питания.
2. Организация обучающих мероприятий для персонала и оценки квалификации.

Ключевые понятия: повар, шеф, су-шеф, кондитер, сомелье, официант, хостесс, бармен.

Литература: [2, 6]

Методические рекомендации

Первый вопрос темы посвящен профессиональным стандартам по профессиям ресторанной индустрии. Трудовые функции и действия, описанные в профессиональных стандартах предназначены для решения вопросов, связанных с обеспечением эффективных систем управления персоналом и качества труда, регулированием трудовых отношений в организациях независимо от форм собственности и организационно-правовых форм деятельности. Описание профессиональных задач в соответствии с профессиональными стандартами с учетом трудовых функций и уровней квалификации позволяет повысить эффективность работы и прибыль предприятия.

Второй вопрос темы связан с системой сертификации производственного и обслуживающего персонала, организацией образовательных тренингов и оценки уровня квалификации.

Вопросы для самоконтроля

1. В чем отличие трудовых функций шефа и су-шефа?
2. Каким должно быть образование сомелье?
3. В чем заключаются обязанности хостесс?
4. Должен ли кондитер при прохождении сертификации обладать квалификациями пекаря?
5. Должностные обязанности официанта.

Тема 4. Характеристика и правила составления меню, в зависимости от типов и видов обслуживания. Основные правила сервировки и обслуживания посетителей

Ключевые вопросы темы

1. Виды меню. Принципы составления меню в зависимости от концепции предприятия общественного питания.
2. Сервировка, в зависимости от вида обслуживания.

Ключевые понятия: основное меню, карта вин, меню бара, банкетное меню, сервировка.

Литература: [3, 5, 6]

Методические рекомендации

При изучении вопросов рассматриваемой темы обучающимся необходимо уделить внимание на современные представления о меню. Порядок расположения блюд в меню. Виды меню. Карты напитков. Оформление меню. Меню ресторана, бара, кафе. Комплексные меню, правила составления для специализированных предприятий общественного питания.

При изучении второй темы необходимо усвоить материал об различных способах обслуживания, а затем определить зависимость вида сервировки от способа обслуживания. Предварительная подготовка и санитарная обработка столового белья, посуды, приборов и инвентаря. Банкетная сервировка. Сервировка для завтрака. Сервировка для обеда или ланча. Сервировка для ужина. Основные этапы качественного обслуживания посетителей. Обслуживание в зале ресторана, бара, кафе. Обслуживание в столовой, закусочной.

Вопросы для самоконтроля

1. Для каких целей используют рушник?
2. Какие виды посуды используют при банкетной сервировке фруктов?
3. Какие виды покрытия стола можно использовать при обслуживании ужина?

4. Какие предметы сервировки составляют предварительную сервировку на завтрак?

Тема 5. Прогнозирование дохода на продукцию общественного питания

Ключевые вопросы темы

1. Виды прогнозов, характерные для предприятий общественного питания.

Ключевые понятия: виды прогнозов, прогнозирование издержек, анкетирование потребителей.

Литература: [11, 12]

Методические рекомендации

При изучении вопросов темы студенту необходимо изучить виды прогнозов, а также понять из чего складывается валовой доход предприятия общественного питания. Прогнозирование издержек производства и обращения предприятия питания с целью образования прибыли. Роль и значение прогнозирования дохода для обоснования прогнозных расчетов прибыли, и расчетов финансового плана. Методология изучения потребительского спроса. Основой организации обратной связи с потенциальными потребителями необходимо освоить навыки анкетирования и изучить правила разработки архитектуры анкет.

Вопросы для самоконтроля

1. Классификация видов прогнозов по времени.
2. С какой целью необходимо анализировать издержки?
3. Что такое обратная связь?
4. Виды анкетирования в ресторанном бизнесе.

Тема 6. Прогнозирование спроса на продукцию общественного питания

Ключевые вопросы темы

1. Оценка различных видов спроса в ресторанном бизнесе.

Ключевые понятия: ажиотажный спрос, невысказанный спрос, спрос по времени предъявления.

Литература: [7, 8]

Методические рекомендации

При изучении вопросов темы студент знакомится с методиками прогнозирования спроса в общественном питании. Необходимо отличать

ажитажный спрос и потенциальный. Различие спросов в зависимости от возрастных категорий, территориальных и религиозных. Изучение микроспроса. Спрос на продукцию и услуги может быть классифицирован с учетом субъекта спроса.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое макроспрос?
2. Что может быть объектом спроса в общественном питании?
3. Чем формирующийся спрос отличается от потенциального?
4. Дайте классификацию спроса по времени.

Тема 7. Планирование и организация производства и обслуживания на социально-ориентированных предприятиях общественного питания

Ключевые вопросы темы

1. Разработка рационов питания в дошкольных, школьных учебных заведениях полного и неполного дня.
2. Разработка рационов питания в лечебно-профилактических учреждениях

Ключевые понятия: диета, рацион, нормы физиологической потребности в нутриентах, лечебное питание, профилактическое питание.

Литература: [5, 6]

Методические рекомендации

При изучении вопросов первой темы студенту необходимо изучить нормативную базу организации питания для организованных коллективов детей и подростков. Важно при изучении принципов разработки рационов учитывать физиологические потребности данной категории и особенности при питании на полный или неполный день. Важно изучить организацию производственного процесса в соответствии с санитарными нормами для данных групп потребителей.

При изучении принципов разработки рационов для профилактического и лечебного питания необходимо, основываясь на знаниях по физиологии питания, а также рекомендаций, представленных в медицинских документах с рекомендациями по способам термической обработки и перечням рекомендованных и запрещенных продуктов. Необходимо изучить организацию производства и питания в лечебных учреждениях и санаториях, а также организации производства лечебно-профилактического питания.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое диетическое питание?

2. Основные продукты, рекомендованные при диабете 2-го типа.
3. Нормы калорийности рациона при ожирении.
4. Что регламентирует МКБ11?

Тема 8. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания

Ключевые вопросы темы

1. Формы и методы обслуживания на предприятиях общественного питания.
2. Организация корпоративного питания и при проведении культурно-массовых мероприятий

Ключевые понятия: комплексное меню, виды обслуживания, нормативное регулирование при предоставлении услуг питания.

Литература: [3, 4]

Методические рекомендации

При изучении вопросов первой темы необходимо изучить классификацию и характеристику форм и методов обслуживания. Получение знаний об организационной подготовке к обслуживанию потребителей позволит получить умения классифицировать сервис в зависимости от потребностей гостей.

При изучении вопросов второй темы необходимо изучить различия в организации питания по месту работы и учебы населения. Организация и обслуживание населения в местах массового отдыха, спортивных и зрелищных и других развлекательных учреждениях. Особенности осуществления коммуникационной политики на предприятиях общественного питания.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие виды упаковки запрещены при организации обслуживания спортивных мероприятий?
2. Какие особенности организации питания в театрах?
3. Сколько блюд рекомендовано включать в комплексный обед?
4. Какой вид обслуживания называют кейтерингом?

Тема 9. Планирование и организация производства и обслуживания на различных видах транспорта

Ключевые вопросы темы

1. Особенности при организации питания в зависимости от вида транспорта.

Ключевые понятия: вагон-ресторан, бортовое питание, круизное меню.

Литература: [4, 5]

Методические рекомендации

При изучении темы студенту необходимо разобраться в нюансах отличия организация производства и обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта в вагонах буфетов и вагонах ресторанах. При изучении организации питания на воздушном транспорте необходимо уделить внимание нормативной базе, описывающей требования к организации санитарного контроля и предполетного мониторинга. При изучении организации питания на водном транспорте необходимо различать правила составления меню при регулярном транспортном сообщении и круизном обслуживании.

Вопросы для самоконтроля

1. Как в зависимости от времени в полете различается объем питания на воздушном транспорте?

2. Как рассчитать количество мест в вагоне ресторана?

3. Какие варианты организации питания возможны при проведении речных круизов?

4. Сколько минимально возможных вариантов меню предлагают на воздушном транспорте?

2 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Согласно учебному плану дисциплины «Стандарты обслуживания и планирование общественного питания» направления подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, студенты заочной формы обучения закрепляют изучаемый материал, самостоятельно в виде выполнения контрольной работы в седьмом семестре и выполнением курсового проекта в 8-м семестре.

При выполнении контрольной работы студенты решают две ситуационные задачи. Варианты определяются по таблице 2 в зависимости от двух последних цифр студенческого шифра (номера студенческого билета и зачетной книжки). Номер варианта задания (цифра означает количество гостей: первая – на банкете с частичным обслуживанием официантами, вторая – на фуршете)

Задание:

1. При выполнении контрольной работы студент отвечает на три вопроса согласно варианту задания, представленного в таблице 2. (Вопросы к контрольной работе в приложении Б).

Таблица 2 – Варианты контрольной работы

Номер варианта (последняя цифра зачетной книжки)	Номер вопроса		
	1	2	3
1	1	8	29
2	9	6	28
3	19	14	3
4	15	7	27
5	20	18	21
6	2	13	26
7	10	5	22
8	16	17	25
9	3	12	23
0	11	4	24

Работа должна быть выполнена на листах формата А4 с одной стороны листа, в печатном варианте. Шрифт текстовой части размер – 12 (для заголовков – 14), вид шрифта – Times New Roman, интервал 1,5. Поля страницы: левое 3 см, правое 1,5 см, верхнее и нижнее 2 см. Нумерация страниц внизу справа.

Структура контрольной работы:

- титульный лист (Приложение А)
- содержание
- основная часть (ответы на вопросы)
- список использованных источников

В текстовой части не допускается сокращение слов. Объем выполненной работы не должен превышать 15 листов А4.

Контрольная работа должна быть оформлена в соответствии с общими требованиями, предъявляемыми к контрольным работам:

- текст должен быть отпечатан на компьютере;
- основной текст подразделяется на озаглавленные части в соответствии с содержанием работы. Заглавия не подчеркиваются, в конце заголовка точка не ставится, переносы допускаются;
- страницы текста пронумерованы арабскими цифрами в правом верхнем углу без точек. Титульный лист считается первым и не нумеруется;
- на каждой странице оставлены поля для замечаний рецензента;
- список использованных источников оформляются по соответствующим требованиям.

Стиль и язык изложения материала контрольной работы должны быть четкими, ясными и грамотными. Грамматические и синтаксические ошибки недопустимы. Выполненная контрольная работа представляется для регистрации на кафедру, затем поступает на рецензирование преподавателю.

Положительная оценка («зачтено») выставляется в зависимости от правильности проведенных расчетов. Студент, получивший контрольную работу с оценкой «зачтено», знакомится с рецензией и с учетом замечаний преподавателя дорабатывает отдельные ошибки, если они были допущены.

Контрольная работа с оценкой «не зачтено» возвращается студенту с рецензией, выполняется студентом вновь и сдается вместе с не зачтенной работой на проверку преподавателю. Контрольная работа, выполненная не по своему варианту, возвращается без проверки и зачета.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Главчева, С. И. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учеб. пособие / С. И. Главчева, Е. И. Коваленко. – 2-е изд. – Новосибирск: НГТУ, 2011. – 404 с. (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).
2. Организация производства и управление предприятием: учеб. / О. Г. Туровец, В. Н. Попов, В. Б. Родинов. – 2-е изд. – Москва: ИНФРА-М, 2008. – 544 с.
3. Зайко, Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. – Москва: Магистр, 2008. – 557 с.
4. Васюкова, А. Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании: учеб. пособие / А. Т. Васюкова, В. И. Пивоваров, К. В. Пивоваров. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Дашков и К°, 2008. – 328 с.
5. Халворсен, Ф. Основы кейтеринга : как организовать выездное обслуживание / Ф. Халворсен / пер. с англ. С. В. Прокофьева. – Москва: Ресторанные ведомости, 2005. – 304 с.
6. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс]: учеб. пособие / В. Г. Федцов. – 5-е изд. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. – 248 с. (ЭБС «Университетская библиотека онлайн»).
7. Дубровин, И. А. Бизнес-планирование на предприятии: учебник для бакалавров / И. А. Дубровин. – Москва: Дашков и К, 2019. – 432 с. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/85650.html> – Режим доступа: для авторизир. пользователей
8. Артемова, Е. Н. Планирование на предприятиях ресторанного бизнеса: учеб. пособие / Е. Н. Артемова, О. Г. Владимирова. – Москва: Издательский центр «Академия», 2011. – 176 с. – Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://ru.uglib.org/book/19272151/303184> – Режим доступа.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО РЫБОЛОВСТВУ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАЛИНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт агроинженерии и пищевых систем
Кафедра технологии продуктов питания

Контрольная работа
допущена к защите:
должность (звание), ученая степень
_____ Фамилия И.О.
«__» _____ 202__ г.

Контрольная работа
защищена
должность (звание), ученая степень
_____ Фамилия И.О.
«__» _____ 202__ г.

Контрольная работа № ____

по дисциплине
«СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ»

Шифр студента _____
Вариант № _____

Работу выполнил:
студент гр. _____
_____ Фамилия И.О.
«__» _____ 202__ г.

Калининград - 20__

Вопросы к контрольной работе

1. Критерии качества удовлетворения потребности.
2. Факторы обеспечения конкурентного преимущества.
3. Стратегия развития предприятий общественного питания.
4. Стратегическое планирование предприятий общественного питания.
5. Стратегический анализ предприятий общественного питания.
6. Портфельные стратегии.
7. Корпоративные стратегии.
8. Конкурентоспособность товара (разбор примера).
9. Конкурентные преимущества (разбор примера).
10. Матрица Анфозза.
11. Матрица Портера.
12. Классификация прогнозов.
13. Функции прогнозирования.
14. Методы прогнозирования.
15. Прогнозирование спроса на предприятиях общественного питания.
16. Прогнозирование дохода на предприятиях общественного питания.
17. Виды прогнозов.
18. Методы планирования.
19. Валовой доход предприятий общественного питания.
20. Прогнозирование издержек производства и обращения предприятия питания с целью образования прибыли.
21. Методология изучения потребительского спроса.
22. Основные стратегические цели предприятий общественного питания.
23. Этапы планирования.
24. Принципы планирования.
25. Классификация видов планирования по уровням и по характеру.
26. Тактическое планирование.
27. Экономико-статистические методы планирования.
28. Расчетно-аналитический метод прогнозирования.
29. Методы экспертных оценок спроса.

Локальный электронный методический материал

Инна Марковна Титова

СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ОБЩЕСТВЕННОГО
ПИТАНИЯ

Редактор Е. Билко

Уч.-изд. л. 1,6. Печ. л. 1,3

Федеральное государственное
бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Калининградский государственный технический университет»,
236022, Калининград, Советский проспект, 1