

**Министерство образования Кировской области
КОГПОБК «Орлово-Вятский сельскохозяйственный колледж»**

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

**по выполнению выпускной квалификационной работы
для студентов очного (заочного) отделения
специальности 43.02.01 (100114)
«Организация обслуживания в общественном питании»**

Орлов, 2017

1. Цели и задачи дипломной работы

Выполнение дипломной работы призвано способствовать систематизации и закреплению полученных студентами знаний и умений.

При выполнении дипломной работы необходимо использовать большой объем специальной, справочной литературы, новинки публикаций периодической печати в области ресторанного сервиса и массового питания; материалы, полученные из сети «Интернет»; использовать современные формы и технологии обслуживания, приемы мерчандайзинга, а также отразить результаты маркетинговых исследований рынка и экономическую целесообразность разработанных форм и технологий производства и обслуживания.

Цели выполнения дипломной работы:

1. Систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений по дисциплинам.
2. Формирование умений применять теоретические знания при решении поставленных практических вопросов, необходимых для будущей профессиональной деятельности.
3. Формирование умений использовать справочную и нормативную документацию.
4. Развитие творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности студентов.

В ходе выполнения дипломной работы студент должен показать:

- знание основного теоретического материала дисциплины и умение самостоятельно применять полученные знания для решения конкретных задач;
- умение работать с нормативной и справочной документацией;
- навыки точного выполнения расчетной части дипломной работы.

При выполнении дипломной работы студент должен учитывать задачи, которые позволяют наиболее полно раскрывать творческий потенциал каждого студента.

Объектом исследования в дипломной работе является предприятие общественного питания.

Выполнение дипломной работы включает следующие этапы:

- ознакомление с основными требованиями, предъявляемыми к дипломной работе;
- выбор и утверждение темы дипломной работы;
- составление плана и согласование его с руководителем дипломной работы;
- подбор и изучение литературных источников;
- написание и оформление дипломной работы;
- подготовка дипломной работы к защите;
- защита дипломной работы.

2. Тематика дипломной работы

Тематика дипломных работ представлена в приложении 1.

Тематика дипломных работ рассматривается комиссией технологических дисциплин и утверждается заместителем директора колледжа по учебной работе.

Каждому студенту предоставляется возможность самостоятельно выбрать любую тему, соответствующую личному и профессиональному интересу.

3. Структура и объем дипломной работы

Дипломная работа студентов, завершающих обучение по специальности 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании», имеет практический характер и может включать элементы научного и исследовательского поиска. Содержание дипломной работы должно соответствовать требованиям государственного образовательного стандарта в части итоговой государственной аттестации.

Выпускная квалификационная работа может быть логическим продолжением курсовой работы по модулю ПМ.02 «Организация обслуживания в организациях общественного питания». Курсовая работа может быть

использована в качестве составной части (раздела, главы) выпускной квалификационной работы.

Структура дипломной работы:

- введение
- основная часть
- заключение
- список использованной литературы
- приложения

По объему дипломная работа должна быть не менее 50-60 страниц печатного текста.

Дипломная работа должна иметь четкую внутреннюю структуру и правильное оформление. В содержании (плане) дипломной работы указываются вопросы темы в виде заголовков или глав; наименования всех разделов и подразделов; заключение; список использованной литературы; наименование приложений с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы дипломной работы.

Во **Введении** раскрывается актуальность и значение темы, содержится оценка современного состояния решаемой задачи или краткая историческая справка (в соответствии с темой); формулируются цели и задачи работы; определяются объект и предмет исследования.

Основная часть:

Основная часть дипломной работы включает в себя следующие разделы:

Раздел 1. Организация работы предприятия общественного питания.

- 1.1. Характеристика предприятия.
- 1.2. Организация снабжения предприятия общественного питания.
- 1.3. Организация работы производства.
- 1.4. Организация обслуживания на предприятии общественного питания.

1.5. Менеджмент.

1.6. Маркетинг.

Раздел 2. Организация проведения и обслуживания приема (банкета); тематического мероприятия (согласно выбранной теме).

2.1. Характеристика приема, банкета, тематического мероприятия.

2.2. Прием заказа на банкет (прием, тематическое мероприятие).

2.3. Составление банкетного меню; карты вин. Расчет стоимости блюд и напитков. Оформление заказ-счета.

2.4. Выбор помещений (торговый зал, банкетный зал VIP-зал); их убранство и оформление.

2.5. Расчет и подбор банкетных столов, подсобных столов (сервантов) и другого оборудования.

2.6. Схема банкетного зала и размещение мебели.

2.7. Сервировка банкетных столов. Оформление пригласительных; меню для гостей; кувертных карт.

2.8. Расчет количества обслуживающего персонала. Обязанности официантов.

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.

2.9. Расчет количества столовой посуды, столовых приборов, столового белья для банкета, приема, тематического мероприятия.

2.10. Составление заявок на столовую посуду, приборы, столовое белье; на продукцию производства; на продукцию сервис-бара.

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

2.12. Расчет показателей эффективности банкета. Анализ эффективности проведения мероприятий на основании полученных результатов.

Основная часть дипломной работы зависит от темы и материала исследования.

В ней отражается уровень разработанности проблемы в теории и практике, содержатся теоретические основы разрабатываемой темы, обоснование необходимости проведения экспериментальной и исследовательской работы, описание сущности и выработанной методики их проведения.

Графическая часть работы содержит план производства или торговых помещений с размещением технологического или торгового оборудования, или приложения в виде таблиц, технологических схем.

В заключении дипломной работы содержатся обобщения результатов практической (экспериментальной) части, выводы и рекомендации относительно возможности практического применения материалов работы; дается оценка полноты решения поставленной задачи.

В списке литературы должны быть указаны все источники, которые студент использовал в процессе выполнения дипломной работы (нормативные документы, техническая и справочная литература, журналы, интернет-ресурсы). При этом должны соблюдаться общепринятые правила библиографического описания источников. Целесообразно заранее определить список необходимой литературы по каждой теме.

Приложения к дипломной работе включают материалы, связанные с выполнением дипломной работы, но по каким-либо причинам не включены в основную часть (таблицы, фотоснимки, схемы и т.д.).

4. Содержание разделов дипломной работы

Раздел 1. Организация работы предприятия общественного питания.

1.1. Характеристика предприятия

Этот подраздел должен содержать полную характеристику предприятия:

- тип, класс предприятия;

- ассортимент выпускаемой продукции; характеристика производственно-торгового процесса;
- режим работы предприятия;
- месторасположение предприятия;
- состав функциональных групп помещений;
- перечень предоставляемых услуг.

1.2. Организация снабжения предприятия общественного питания

Важное место в товароснабжении занимает процесс движения сырья, продовольственных товаров, материально-технических средств от поставщиков до предприятий общественного питания.

Данный подраздел должен содержать характеристику источников снабжения; форм снабжения; способы доставки; порядок заключения договоров поставки; правила приемки продовольственных товаров.

1.3. Организация работы производства

Этот подраздел должен содержать:

- характеристику технологического процесса предприятия;
- состав производственных помещений;
- техническое оснащение производственных цехов;
- характеристику рабочих мест, оснащение рабочих мест кухонной посудой и инвентарем;
- организацию труда производственного персонала;
- организацию контроля качества продукции и услуг на предприятии общественного питания.

1.4. Организация обслуживания на предприятии общественного питания

В этом подразделе необходимо рассмотреть следующие вопросы:

- характеристика концепции заведения;
- методы и формы обслуживания;
- состав торговых помещений, их характеристика и фирменный стиль;
- современное решение интерьера;
- выбор фирменной одежды, создание цветочных композиций в соответствии со стилевым решением интерьера. Музыкальное обслуживание;
- разработка меню, карты вин и коктейлей;
- техническое оснащение предприятия общественного питания;
- основные элементы обслуживания посетителей в предприятии общественного питания;
- организация труда обслуживающего персонала.

1.5. Менеджмент

В данном подразделе необходимо:

- составить миссию предприятия общественного питания;
- составить структуру управления, указать полномочия менеджеров;
- составить стандарт обслуживания для официантов.

1.6. Маркетинг

В этом подразделе необходимо рассмотреть следующие вопросы:

- определить концепцию маркетинга;
- проанализировать конкурентов предприятия;
- разработать план стимулирования сбыта продукции и услуг (презентации, дегустации, выставки, PR, реклама, скидки и другие мероприятия).

Раздел 2. Организация проведения и обслуживания банкета, тематического мероприятия

В данном разделе необходимо рассмотреть организацию банкета на предприятии общественного питания по следующим направлениям:

- характеристика банкета;
- прием заказа, условия заказчика. Составление меню, карты вин;
- техническое оснащение банкета;
- разработка программы обслуживания;
- расчет эффективности банкета.

2.1. Характеристика банкета.

Общая характеристика банкета, особенности проведения; характеристика методов и форм обслуживания при проведении банкета.

2.2. Прием заказа на банкет.

Правила приема заказа на банкет.

2.3. Составление меню, карты вин.

Составить меню приема, банкета, тематического мероприятия (в соответствии с выбранной темой). Составить карту вин для приема, банкета, тематического мероприятия. Оформить заказ-счет на банкет (прием, тематическое мероприятие).

2.4. Выбор помещений для проведения банкета.

Разработка предложений по эстетическому оформлению зала обслуживания; оформлению банкетных столов; музыкальному оформлению; проведению

развлекательной программы с учетом конкретного заказа и фирменного стиля предприятия общественного питания.

2.5. Расчет и подбор банкетных столов, подсобных столов (сервантов) и другой мебели.

Выполнить схему размещения банкетных столов; указать почетные места для гостей. Рассчитать количество банкетных столов.

Пример расчета количества столов 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.

Банкетный стол составляем из стандартных столов размерами 1,4 м x 0,9 м (столы разворачиваем, чтобы обеспечить необходимую ширину банкетного стола не менее 1,3 м и принимаем 0,9 м за длину стола, а 1,4 м – за ширину стола).

Общее количество столов определяем:

$7,2 \text{ м} : 0,9 \text{ м}$ (длина одного стола) = 8 столов.

2.6. Схема банкетного зала.

Выполнить схему банкетного (торгового, VIP) зала с размещением банкетных столов.

2.7. Сервировка банкетных столов.

Выполнить схему полной сервировки стола на 1 (одну) персону в соответствии с составленным меню и картой вин.

Разработать и оформить пригласительные билеты на торжественное мероприятие (банкет, тематический праздник); меню для гостей, кувертные карточки.

2.8. Расчет количества обслуживающего персонала.

Определить количество обслуживающего персонала, исходя из норм обслуживания на одного официанта.

Распределить обязанности между обслуживающим персоналом.

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

2.9. Расчет количества столовой посуды, приборов, столового белья для банкета.

Расчет оформить в виде таблиц.

2.9.1. Расчет количества столовой посуды, столовых приборов 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	Мелкая столовая тарелка	18	5	23
4	Закусочный прибор (нож и вилка)	18	5	23
5	Рыбный прибор (нож и вилка)	18	5	23
6	Фужер для б/а напитков	18	5	23
7	Бокал для красного вина	18	5	23
8	Бокал для белого вина	18	5	23
9	Приборы для специй	5	1	6
	И т.д.			

2.9.2. Расчет и подбор посуды и приборов для подачи блюд и напитков.

Наименование блюд и напитков	Заказано порций	Вид посуды, приборов	Количество порций в одном блюде	Количество посуды
Ассорти мясное	18	круглое фарфоровое блюдо;	3	6
		столовая вилка (для раскладывания)		6
Осетрина паровая	10	мелкая столовая тарелка	1	10
И т.д.				

2.10. Составление заявок на столовую посуду, приборы. столовое белье; на продукцию производства; на продукцию сервис-бара.

2.10.1 Заявка на столовую посуду и приборы

(сводная таблица. п.2.9.1. + п. 2.9.2)

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

2.10.2. Заявка на столовое белье.

№ п/п	Наименование столовой посуды, приборов	Количество
1	Скатерти банкетные длиной 6,5 м, шириной 2,2 м	2
2	Скатерти белые для подсобных столов (130x130 см)	3
3	Салфетки белые для сервировки столов (50x50см)	22 шт. (резерв)

		20%)
4	Ручники	6
5	Полотенца	6

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.

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

2.11. Выбор методов обслуживания. Составление схемы организации обслуживания банкета (приема, тематического мероприятия).

Указать методы подачи блюд и напитков (французский, английский, русский, европейский, геридон); действия официантов при обслуживании гостей.

Время	Действия официантов
17.00 – 17.30	Подготовка торгового (банкетного) зала к обслуживанию: а) уборка залов; б) расстановка банкетных столов.
17.30 – 18.00	Сервировка банкетных столов: а) пирожковая тарелка; б) закусочная тарелка; в) мелкая столовая тарелка; г) закусочный, столовый приборы; д) фужер для б/а напитков, бокалы для красного вина, белого вина; е) полотняная салфетка; ж) вазы с живыми цветами; з) приборы со специями.
	Расстановка бутылок с безалкогольными напитками,

18.00 – 18.30	бутылок с красным и белым вином русским способом. Раскладывание хлеба французским способом на пирожковые тарелки.
18.30 – 18.50	Расстановка посуды с холодными блюдами и закусками русским способом.
19.00 – 19.10	Встреча и размещение гостей. Подача аперитива.
	И т.д.

2.12. Расчет показателей эффективности банкета. Анализ эффективности проведения мероприятий на основании полученных результатов.

Расчет показателей эффективности банкета

Таблица

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, руб.		
6	Рентабельность, %		

Методически указания:

Показателями эффективности проведения банкета являются прибыль и рентабельность.

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

Рентабельность = Прибыль/Товарооборот*100

Для примера рассчитаем показатели 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 занесем в табл. стр. 1 – товарооборот.

2. Предположим, что средний процент торговой надбавки составляет 150% (в зависимости от класса предприятия может быть от 100 до 500%). Рассчитаем стоимость сырья в закупочных ценах. Для этого сначала рассчитаем сумму торговой надбавки по формуле:

$$ТН=(Товарооборот*\%ТН)/(100\%+ТН)$$

В нашем примере $ТН= (28000*150\%)/(100\%+150\%)=16800$ руб.

Рассчитаем стоимость сырья по формуле:

Стоимость сырья = Товарооборот - Торговая надбавка

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

3. Оплата за обслуживание банкета составляет 10-15% от стоимости заказ - счета: $28000*10\%=2800$ руб. Эту сумму занесем в таблицу (строка 3).

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

$ИО= 28000*30\%=8400$ руб. Эту сумму занесем в таблицу (строка 4).

5. Рассчитаем прибыль от проведения банкета:

Прибыль = $28000-11200-2800-8400=5600$ руб.

Эту сумму занесем в таблицу (строка 5).

6. Рассчитаем рентабельность:

$$P=(5600/28000)*100=20\%$$

Эту сумму занесем в таблицу (строка 6)

Вывод: Каждый рубль, вложенный в проведение банкета приносит 20% прибыли или в каждом рубле выручки содержится 20% прибыли. Банкет считается эффективным, если рентабельность составляет от 10% и выше.

Расчет эффективности банкета

№ п/п	Показатели	Сумма, руб.	В % к товарообороту
	1	2	3
1	Товарооборот, руб.	28000	100
2	Сырье, руб.	11200	40 (стр.2/стр.1*100)
3	Оплата за обслуживание, руб.	2800	10 (стр.3/стр.1*100)
4	Издержки производства и обращения, руб.	8400	30 (стр.4/стр.1*100)
5	Прибыль, руб.	5600	
6	Рентабельность, %		20 (стр.5/стр.1*100)

Темы выпускных квалификационных работ (ВКР) по специальности 43.02.01. «Организация обслуживания в общественном питании»:

1. Организация повседневного обслуживания на предприятиях общественного питания на примере
2. Организация обслуживания банкета на примере
3. Анализ материально-технического оснащения и организации повседневного обслуживания на примере.....
4. Анализ организации обслуживания потребителей.
5. Формирование и управление ассортиментом предприятия общественного питания на примере.....
6. Повышение культуры обслуживания в предприятиях общественного питания на примере.....
7. Организация работы (например: ресторан высшего класса на 50 мест).....
8. Совершенствование организации труда в предприятиях общественного питания на примере
9. Продвижение предприятия общественного питания и его продукции на потребительский рынок на примере
10. Специфика организации выездных мероприятий на примере ...