

Зайко Г. М., Джум Т. А.

Организация производства и обслуживания на предприятиях
общественного питания: учеб. пособие / Г. М. Зайко, Т. А.

Джум. - М. : Магистр, 2011. - 557 с.

Содержание

Предисловие

РАЗДЕЛ I

Организация производства на предприятиях
общественного питания

ГЛАВА 1

Общественное питание как отрасль экономики: экономическая
природа и основы формирования

1.1. Развитие отрасли в условиях экономической трансформации

1.2. Особенности различных форм предпринимательства.

Организационно-правовые формы предприятий

1.3. Порядок и этапы создания предприятия

1.4. Инвестирование в общественном питании

1.5. Классификация предприятий общественного питания

1.6. Понятие о розничной торговле в общественном питании

Контрольные вопросы

ГЛАВА 2

Планирование, регулирование и контроль деятельности
предприятий общественного питания

2.1. Государственное регулирование общественного питания

2.2. Государственный контроль в сфере потребительского
рынка

2.3. Планирование рационального размещения и развития сети
предприятий общественного питания

Контрольные вопросы

ГЛАВА 3

Научно-технический прогресс и его направления в общественном питании

3.1. Основные направления научно-технического прогресса в отрасли

3.2. Преобразования в технической подготовке и технической вооруженности производства

3.3. Рациональные формы организации производства

3.4. Эффективность коммерческой деятельности и методы ее измерения

Контрольные вопросы

ГЛАВА 4

Основы организации снабжения предприятий общественного питания

4.1. Задачи организации снабжения

4.2. Роль оптовой торговли в рациональной организации продовольственного и материально-технического обеспечения

4.3. Виды, источники и формы снабжения

4.4. Договор и договорные связи с поставщиками

4.5. Организация продовольственного и материально-технического снабжения

4.6. Способы доставки сырья, полуфабрикатов и предметов материально-технического оснащения на предприятия отрасли .

4.7. Оценка эффективности снабжения предприятий общественного питания

Контрольные вопросы

ГЛАВА 5

Организация складского, тарного хозяйства
и экспедиционно-диспетчерской работы

1. Назначение и функции складского хозяйства
2. Состав и характеристика помещений для приема, хранения и отпуска товаров
3. Оснащение складской группы помещений
4. Организация складских операций. Документальное оформление и учет отпуска продуктов и товаров
5. Товарные потери, порядок их оформления, списания и учета
6. Тарное хозяйство: организация и принципы функционирования

Контрольные вопросы

ГЛАВА 6.

Организация материально-технической базы предприятия

- 6.1. Задачи, значение и основные направления развития материально-технической базы предприятий отрасли
- 6.2. Транспортные средства, порядок организации и учета их работы
- 6.3. обеспечение эффективного функционирования энергетического хозяйства
- 6.4. Организация эксплуатации зданий и сооружений
- 6.5. Метрологический контроль
- 6.6. Организация санитарного контроля на предприятии

Контрольные вопросы

ГЛАВА 7

Организация производства продукции на предприятиях общественного питания

7.1. Сущность и содержание организации производства

7.2. Оперативно-производственное планирование
и регулирование производства

7.3. Организация контроля качества кулинарной продукции

Контрольные вопросы

ГЛАВА 8

Организация работы цехов предприятий общественного питания

8.1. Овощной цех на предприятиях с полным циклом
производства

8.2. Мясо-рыбный цех

8.3. Горячий цех

8.4. Холодный цех

8.5. Выпуск кондитерских изделий

8.6. Вспомогательное производство

8.7. Раздаточная

Контрольные вопросы

ГЛАВА

9

Научная организация труда персонала предприятий

9.1. Сущность, задачи и основные направления организации
труда

9.2. Рациональное разделение и кооперация труда

9.3. Организация рабочих мест и их обслуживание

9.4. Мероприятия по улучшению условий труда работников предприятия

9.5. Рационализация трудового процесса, внедрение передовых приемов и методов труда

9.6. Разработка и внедрение рациональных режимов труда и отдыха

9.7. Состав рабочего времени и методы его изучения

9.8. Нормирование труда

Контрольные вопросы

ГЛАВА

10

Управление персоналом предприятий общественного питания

10.1. Трудовые ресурсы предприятий, характеристика структуры и составляющих элементов

10.2. Система подбора, подготовки и повышения квалификации кадров

10.3. Разработка и внедрение рациональных форм материального и морального стимулирования труда

10.4. Укрепление дисциплины труда и развитие творческой инициативы работников

10.5. Методы измерения и оценки эффективности труда

Контрольные вопросы

РАЗДЕЛ II

Организация обслуживания на предприятиях
общественного питания

ГЛАВА

11

Обслуживание потребителей — цель и функция предприятий
общественного питания

11.1. Основные понятия, применяемые в организации
обслуживания потребителей

11.2. Классификация форм и методов обслуживания в
зависимост

от типа и класса предприятия

11.3. Правила оказания услуг. Показатели культуры
обслуживания

Контрольные вопросы

ГЛАВА

12

Состав помещений для потребителей, их размещение
и оснащение

12.1. Виды помещений торговой группы и их характеристика

12.2. Интерьеры залов

12.3. Характеристика подсобных помещений торговой группы

12. 4 Оснащение торговых помещений

Контрольные вопросы

ГЛАВА

Организационная подготовка предприятий к обслуживанию
потребителей

131. Технологический процесс обслуживания посетителей
и его составляющие элементы

13.2. Меню: назначение, состав, использование и оформление

Контрольные вопросы

ГЛАВА

14

Организация обслуживания в ресторанах и кафе

14.1. Основные элементы обслуживания

14.2. Общие правила и последовательность подачи блюд.

Расчет с посетителями

14.3. Продвижение ресторанных услуг

Контрольные вопросы

ГЛАВА

15

Правила подачи отдельных блюд посетителям ресторанов и кафе

15.1. Подача холодных блюд и закусок

15.2. Подача горячих закусок

15.3. Подача супов

15.4. Подача вторых горячих блюд

15.5. Подача сладких блюд и фруктов

15.6. Подача горячих и холодных напитков

контрольные вопросы

ГЛАВА

16

Организация банкетов и приемов. Прогрессивные технологии

обслуживания

16.1. Функции менеджера (метрдотеля) по организации банкета

16.2. Виды банкетов (приемов) и особенности их проведения

16.3. Прогрессивные технологии обслуживания

Контрольные вопросы

ГЛАВА

17

Специальные формы обслуживания

17.1. Организация обслуживания пассажиров различных видов транспорта

17.2. Обслуживание населения в местах массового отдыха . . .

17.3. Обслуживание проживающих в гостиницах

17.4. Организация обслуживания участников съездов, конференций, фестивалей, спортивных соревнований

17.5. Услуги по организации и обслуживанию торжеств и тематических мероприятий

17.6. Ускоренные формы обслуживания

Контрольные вопросы

ГЛАВА

18

Организация обслуживания иностранных туристов

18.1. Требования к обслуживанию иностранных туристов в ресторанах и кафе

18.2. Особенности питания иностранных туристов

Контрольные вопросы

ГЛАВА

19

Организация обслуживания на социально ориентированных предприятиях питания

19.1. Обслуживание на производственных предприятиях

19.2. Организация питания студентов вузов и колледжей

19.3. Особенности обслуживания учащихся профессиональных училищ

19.4. Организация обслуживания школьников

Контрольные вопросы

ГЛАВА

20

Реклама в общественном питании и ее организация

20.1. Изучение потребительского спроса

20.2. Реклама ресторанов

20.3. Особенности осуществления коммуникационной политики

20.4. Алгоритм разработки и технология проведения рекламных кампаний

Заключение

Список литературы

Приложение. Профессиональные стандарты в ресторанной индустрии