

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МУРМАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**Методические рекомендации
для самостоятельной работы студентов**

по дисциплине: Б1.О.05 «**Управление производством и организация административных
служб в системах общественного питания**»

для направления подготовки 19.04.04 «Технология продукции и организация общественного
питания»
профиль «Новые пищевые продукты для рационального и сбалансированного питания»

Квалификация выпускника: магистр

Кафедра- разработчик: технологий пищевых производств

Форма обучения: очная

Мурманск 2021

Оглавление

Общие организационно-методические указания	3
Тематический план дисциплины (модуля)	Ошибка! Закладка не определена.
Список рекомендуемой литературы.....	3
Содержание и методические указания к изучению тем дисциплины.....	5
Модуль 1. Теоретические основы управления.	5
Введение.....	5
Раздел 1. Теоретические основы (аспекты) организации современного предприятия.	5
Тема 1.1. Понятие менеджмента и менеджера предприятия.	6
Тема 1.2. Проектирование условий труда на предприятии общественного питания.....	6
Модуль 2. Управление на предприятиях общественного питания.	7
Тема 2.1. Управление предприятием общественного питания.....	7
Тема 2.1.1. Структура системы управления предприятиями общественного питания.	8
Тема 2.2. Расстановка кадров в системе управления предприятий общественного питания.....	9
Тема 2.2.1 Функции менеджера по обслуживанию.	10
Тема 2.2.2 Функции менеджера по производству.....	11
Тестовые задания для проверки знаний по дисциплине	13

ОБЩИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

Целью дисциплины (модуля) «Управление производством и организация административных служб в системах общественного питания» является формирование компетенций в соответствии с ФГОС по направлению подготовки магистранта и учебным планом для направления подготовки/специальности 19.04.04 «Технология продукции и организация общественного питания»

Задачи:

Задачи изложения и изучения дисциплины – дать студентам необходимые знания о:

- методах и средствах управления предприятиями общественного питания;
- структуре системы управления предприятий общественного питания;
- разработке стратегии развития предприятия питания;
- функциях управляющего персонала предприятия.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная:

1. Фридман, А. М. Экономика предприятий торговли и питания потребительского общества : учебник для вузов / А. М. Фридман. - 3-е изд. - Москва : Дашков и К, 2009. - 625 с.
2. Зайцев, Н. Л. Экономика, организация и управление предприятием : учеб. пособие для вузов / Н. Л. Зайцев; Гос. ун-т упр. - 2-е изд., доп. - Москва : Инфра-М, 2008. - 453, с.
3. Лузин, В. П. Менеджмент : учеб. пособие для вузов / В. П. Лузин; Федер. агентство по рыболовству, ФГБОУ ВПО "Мурман. гос. техн. ун-т". - Мурманск : Изд-во МГТУ, 2013. - 139 с.
4. Переверзев, М. П. Менеджмент : учеб. для вузов / М. П. Переверзев, Н. А. Шайденко, Л. Е. Басовский; под общ. ред. М. П. Переверзева. - 2-е изд., доп. и перераб. - Москва : Инфра-М, 2013. - 328 с.
5. Теория организации : антология / сост. В. Л. Семикова. - Москва : Акад. Проект : Гаудеамус, 2005. - 954 с.
6. Маслова, В. М. Управление персоналом : учеб. для бакалавров : [базовый курс] / В. М. Маслова; Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2013. - 492 с.
7. Организация производства на предприятиях общественного питания : учеб. для вузов / И. Р. Смирнова, А. Д. Ефимов, Л. А. Толстова, Л. В. Козловская. - Санкт-Петербург : Троиц. мост, 2011. - 232 с.
8. Кучер, Л. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб. для сред. спец. заведений / Л. С. Кучер, Л. М. Шкуратова; Отраслевой центр повышения квалиф. работников торговли м-ва экон. развития и торговли Рос. Федерации. - Москва : Деловая лит., 2002. - 544 с.
9. Николаенко, О. А. Контроль качества продукции общественного питания : учеб. пособие для вузов / О. А. Николаенко; Федер. агентство по рыболовству, ФГБОУ ВПО "Мурман. гос. техн. ун-т" . - Мурманск : Изд-во МГТУ, 2014. - 158 с.
10. Дунец Е.Г. Санитария и гигиена на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Дунец Е.Г., Тамова М.Ю., Куликов И.А.— Электрон. текстовые данные.— Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2012.— 192 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40889.html>.— ЭБС «IPRbooks».

Дополнительная:

11. Егоршин, А. П. Основы управления персоналом : учеб. пособие для вузов / А. П. Егоршин. - 2-е изд., [перераб. и доп.]. - Москва : Инфра-М, 2008. - 352 с.
12. Хотяшева, О. М. Инновационный менеджмент : учеб. пособие для вузов / О. М. Хотяшева. - 2-е изд. - Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2007. - 378 с.
13. Ларионова, Т. М. Документационное обеспечение управления персоналом : учеб. пособие для вузов / Т. М. Ларионова, Л. А. Румынина. - Москва : Форум, 2012. - 406 с.
14. Грязнова, М. О. Теория управления : учеб. пособие для вузов / М. О. Грязнова, И. В. Татарникова; Федер. агентство по рыболовству, ФГОУ ВПО "Мурман. гос. техн. ун-т". - Мурманск : Изд-во МГТУ, 2010. - 135 с.
15. Теория организации : конспект лекций для студентов специальности 080501.52 "Менеджмент" / Гос. ком. Рос. Федерации по рыболовству, Мурман. гос. техн. ун-т, Колледж ; сост. М. О. Грязнова. - ФГОУ ВПО "Мурман. гос. техн. ун-т". - Мурманск : Изд-во МГТУ, 2008. - 77 с.
16. Основы менеджмента [Электронный ресурс]: учебное пособие. – Эл. изд. – Электрон. текстовые дан. (1 файл pdf: 161 с.). – Нижний Новгород: НОО "Профессиональная наука", 2019. – Режим доступа <http://scipro.ru/conf/management2.pdf>.
17. Любецкая, Т.Р. Организация обслуживания в индустрии питания : учебник / Т.Р. Любецкая. — Санкт-Петербург : Лань, 2019. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-3754-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/123665>
18. Главчева, С. И. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах : учеб. пособие для вузов / С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко. - Санкт-Петербург : Троиц. мост, 2012. - 205 с.
19. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая ; под ред. проф. А. Т. Васюковой. — 3-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 416 с.
20. Зайко, Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. — М. : Магистр : ИНФРА М, 2013. — 560 с.
21. Раздорожный, А. А. Организация производства и управление предприятием : учебник [для вузов] / А. А. Раздорожный. - Москва : Экзамен, 2009. - 877 с.
22. Ратушный, С.А. Технология продукции общественного питания : учеб. пособие для вузов. В 2 т. Т. 1. Физико-химические процессы, протекающие в пищевых продуктах при их кулинарной обработке / А. С. Ратушный, В. И. Хлебников, Б. А. Баранов и др ; под ред. А. С. Ратушного. - Москва : Мир : Колос, 2003. - 351 с.
23. Савкина, Р. В. Планирование на предприятии : учеб. для вузов / Р. В. Савкина. - Москва : Дашков и К°, 2013. - 321 с.
24. Михеева, Е. Н. Управление качеством : учеб. для вузов / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - Москва : Дашков и Ко, 2010. - 707 с.
25. Мишин, В. М. Исследование систем управления : учеб. для вузов / В. М. Мишин. - Москва : Юнити-Дана, 2003. - 527 с.
26. Латфуллина, Г. Р. Теория организации : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Г. Р. Латфуллин [и др.] ; под редакцией Г. Р. Латфуллина, О. Н. Громовой, А. В. Райченко. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 156 с. — (Бакалавр и магистр. Модуль). — ISBN 978-5-534-01187-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433605/>

СОДЕРЖАНИЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ИЗУЧЕНИЮ ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Теоретические основы управления.

Базовые понятия и теории менеджмента. История развития теоретических аспектов менеджмента. Роль менеджера на предприятии общественного питания. Современные теории менеджмента. Базовые понятия теории организации.

Введение.

Основные понятия менеджмента. Цели и задачи менеджмента предприятия. Сущность и виды менеджмента. Объект и субъект управления. Специфика управленческой деятельности предприятия. Роль менеджера в управлении предприятием. Основные проблемы в области управления предприятиями. Классификация менеджмента.

Методические указания

В результате освоения темы магистрант должен обладать пониманием определений менеджмента и менеджера предприятия, понимать цели и задачи менеджмента предприятия, объекты и субъекты управления, знать основные принципы и методы управления и их классификацию.

Магистрант должен иметь представление об особенностях управления в условиях рыночной экономики.

Магистрант должен освоить классификацию менеджмента, уровни руководящих кадров и их роль в управлении предприятием общественного питания.

Магистрант должен знать определение управленческого труда, знать основные черты, задачи и особенности данного вида труда.

Литература: [1]–[6], [11], [14]–[16].

Вопросы для самопроверки:

1. Дайте определение понятий «менеджер» и «менеджмент».
2. Назовите цели и задачи менеджмента.
3. Что является объектом менеджмента?
4. Какие основные требования предъявляются к менеджеру?
5. В чем сходство и различие понятий «менеджмент» и «управление»?
6. Что понимается под принципами управления?
7. Какова классификация принципов управления?
8. Как классифицируются методы управления?
9. По каким критериям производится классификация менеджмента?
10. Дайте определение управленческого труда.
11. Каковы общие функции менеджера на предприятиях общественного питания?
12. Каковы особенности управления предприятием в условиях рыночной экономики?

Раздел 1. Теоретические основы (аспекты) организации современного предприятия.

Теоретические аспекты управления предприятием, основные концепции и направления в менеджменте и их историческое развитие. Подходы к управлению

предприятием. Планирование на предприятии: цели, задачи и классификация.

Тема 1.1. Понятие менеджмента и менеджера предприятия.

Школы управления: их представители и основные теории. Подходы в менеджменте (количественный, процессный, ситуационный, системный, маркетинговый): цели, задачи и особенности. Особенности американской и японской школ менеджмента.

Методические указания:

При изучении темы магистрант должен знать основные исторические этапы становления менеджмента, иметь представление о школах управления, их основных представителях и концепциях, иметь представление о видах подходов в менеджменте и их основных особенностях.

При изучении данной темы необходимо изучить современные концепции менеджмента, как синтез ряда школ и направлений, сложившиеся на теоретической базе многих наук о человеке и обществе в целом, иметь представление о различиях американской и японской школ менеджмента.

Литература: [3]–[5], [14]–[16].

Вопросы для самопроверки:

1. Какие объективные причины обусловили возникновение и необходимость управления, как обособленного вида деятельности?
2. Перечислите основные школы менеджмента.
3. Каковы особенности американской школы менеджмента?
4. Каковы отличительные черты японской школы менеджмента?
5. Каковы основные положения школы научного управления?
6. Каковы основные теории административной школы управления?
7. Что понимается под определением «организационная культура»?
8. Какие выделяются типы организационных культур?
9. На каких принципах основан количественный подход в менеджменте?
10. На чем основан системный подход в менеджменте?
11. В чем заключается сущность ситуационного подхода?
12. На чем основан процессный подход в менеджменте?

Тема 1.2. Проектирование условий труда на предприятии общественного питания.

Понятия организации и предприятия, основная задача функционирования предприятия, внешняя и внутренняя среда предприятия. Планирование на предприятиях общественного питания: этапы, виды, цели, задачи, взаимосвязь различных видов планирования и их основные особенности. Особенности планирования мероприятий по охране окружающей среды. Организация производства: принципы, формы. Классификация условий труда и параметры, их нормирующие. Внутренняя планировка помещений, проектирование условий труда.

Методические указания:

При изучении данной темы необходимо изучить организационные формы планирования, управленческое обследование и методы оценки конкурентоспособности

предприятия, этапы, цели, задачи и факторы, учитываемые при осуществлении управленческого обследования и оценке эффективности планирования.

Магистрант должен знать типы организационных связей в системе менеджмента, классификацию условий труда, оказывающих влияние на здоровье и работоспособность человека, а также факторы, оказывающие влияние на условия труда. Назначение и техническое обоснование норм времени труда и отдыха.

Магистрант должен иметь представление о внутренней планировке административных, производственных, торговых и складских помещений, а также о этапах и целях проектирования рабочих мест, основных требованиях, предъявляемых к рабочим местам.

Литература: [1]–[8], [11]–[21], [23].

Вопросы для самопроверки:

1. Дайте определение терминов «планирование» и «план».
2. Назовите типы организационных связей в системе менеджмента.
3. Как классифицируются планы?
4. На какие этапы делится процесс планирования?
5. Какие методы планирования выделяют?
6. Какое влияние оказывают условия труда на здоровье и работоспособность человека.
7. Какие элементы условий труда выделяют?
8. Назовите наиболее распространенные системы оценки конкурентоспособности предприятия?
9. На каких принципах базируется организация производства?
10. Какие существуют формы организации производства?
11. Каковы задачи научной организации труда?
12. Какие этапы выделяют при проектировании рабочих мест?

2. Управление на предприятиях общественного питания.

Базовые понятия структуры организации: классификация структур, их особенности и взаимосвязь. Классификация организационных структур, выделение структурных подразделений внутри организации, проектирование организационных структур и особенности их применения, связи между звеньями структуры. Функции управления предприятиями. Классификация персонала предприятия и функции менеджеров.

Тема 2.1. Управление предприятием общественного питания.

Структура предприятия: элементы, межкомпонентные связи и их классификация, базовые понятия, особенности структур и их взаимосвязь. Этапы и особенности проектирования организационных структур предприятия, требования, предъявляемые к данным структурам. Функции управления, их классификация и взаимосвязь, цикл управления. Инновационная политика предприятия

Методические указания:

Магистрант должен знать определение структуры предприятия, классификацию структур организации и их взаимосвязь, структурные элементы и связи между ними. Задачи и этапы проектирования организационных структур, особенности данного вида

структур, механизм выделения элементов структуры организации.

Магистрант должен иметь представление о классификации функций управления и типовых элементах управленческого цикла.

Магистрант должен иметь представление о инновационной политике предприятия, этапах внедрения новой продукции.

Литература: [2]–[5], [12], [14]–[16], [25], [26].

Вопросы для самопроверки:

1. Дайте определение понятия «структура организации».
2. Какова взаимосвязь структуры управления и производственной структуры?
3. Каковы принципы построения организационных структур?
4. По каким признакам классифицируются межкомпонентные связи организационных структур?
5. Каковы этапы проектирования организационных структур?
6. Что понимается под разделением и специализацией труда?
7. Как классифицируется разделение труда?
8. Дайте определение термина «инновации».
9. Как классифицируются инновации?
10. Перечислите основные функции управления.
11. Дайте определение терминов «система управления организации», «управленческий цикл».
12. Каковы основные этапы управленческого цикла?

Тема 2.1.1. Структура системы управления предприятиями общественного питания.

Структура системы управления: определение, состав, системные принципы, классификация. Подходы к проектированию организационной системы предприятия, подходы к выделению структурных элементов. Классификация организационных структур управления и особенности их применения, функционирования, связи между звеньями.

Методические указания:

При изучении данной темы необходимо обратить внимание на составные элементы и принципы систем управления, подходы к проектированию систем управления предприятием.

Магистрант должен иметь представление о подходах к выделению подразделений организационной структуры и взаимосвязям между ними.

Магистрант должен знать классификацию и особенности организационных структур и особенности их применения.

Литература: [2]–[5], [12], [14]–[16], [25], [26].

Вопросы для самопроверки:

1. Перечислите основные системные принципы.
2. Как классифицируются системы управления?
3. На основании каких признаков могут выделяться структурные подразделения предприятия?

4. Назовите виды соединений в структуре организации и перечислите их особенности.
5. Какие требования предъявляют к организационным структурам управления?
6. Какие выделяют группы структурных подразделений предприятия?
7. Перечислите на какие виды делятся организационные структуры по типу департаментализации?
8. Каковы особенности линейно-функциональной структуры?
9. Что понимается под матричной организационной структурой?
10. Какая организационная структура называется эдхократической?
11. Каковы особенности продуктовой организационной структуры?
12. Какие организационные структуры относятся к дивизиональному типу?

Тема 2.2. Расстановка кадров в системе управления предприятий общественного питания.

Понятие и теории мотивации, мотивация трудовой деятельности. Аттестация работников предприятия: понятие, классификация, этапы, методика. Виды классификации персонала предприятия. Функции и задачи менеджеров (генерального, по персоналу, по производству, по обслуживанию). Осуществление планирования, выдвижения и перемещения кадров предприятия.

Методические указания:

При изучении данной темы, необходимо изучить понятия мотивации, мотивации трудовой деятельности, подходы к определению мотивации, а также теории мотивации трудовой деятельности (А. Маслоу, Д. Мак-Клелланда, Ф. Герцберга, В. Врума, Д. Адамса, Л. Портера – Э. Лоулера).

Магистрант должен знать методику и виды аттестации работников.

Магистрант должен иметь представление о подходах к классификации кадрового состава предприятия, критерии, учитываемые при подборе и расстановке кадров предприятия.

Магистрант должен знать функции менеджеров (генерального, по персоналу, по производству, по обслуживанию).

Литература: [2], [5], [6]–[8], [11]–[15], [18], [19], [21], [26].

Вопросы для самопроверки:

1. Дайте определение понятия «мотивация трудовой деятельности».
2. Какие существуют подходы к мотивации и на чем они основаны?
3. На чем основана теория мотивации А. Маслоу?
4. На чем основана теория мотивации В. Врума?
5. Дайте определение понятия «аттестация персонала предприятия».
6. Каковы этапы проведения аттестации персонала?
7. Как классифицируются аттестационные испытания?
8. По каким признакам проводится классификация персонала предприятия?
9. Каковы этапы формирования кадрового резерва предприятия?
10. Дайте определение термина «кадровое планирование».
11. На какие виды в зависимости от периода подразделяется кадровое планирование?

12. На основании каких критериев осуществляется расстановка, выдвижение и перемещение кадров?

Тема 2.2.1 Функции менеджера по обслуживанию.

Определение, роль и функции менеджера по обслуживанию. Подготовительный этап процесса обслуживания: определение, этапы и их сущность. Правила этикета при обслуживании. Рабочие графики персонала предприятий общественного питания, учет рабочего времени персонала торговой группы помещений. Организация обслуживания посетителей различных социальных групп. Выездное обслуживание: определение, формы, особенности. Контроль за качеством обслуживания. Стандарты обслуживания потребителей: определение, сущность, задачи, порядок разработки. Организация эвакуации потребителей: нормативная база, порядок, обязанности персонала. Расстановка кадров торговых помещений.

Методические указания:

При изучении данной темы необходимо изучить этапы процесса обслуживания и основные операции, осуществляемые на данных этапах, виды графиков выхода на работу, применяемые на предприятиях общественного питания.

Магистрант должен иметь представление о процессе осуществления контроля за качеством обслуживания потребителей, знать ответственных, осуществляющих данный вид контроля в торговой группе помещений, а также общие требования к процессу обслуживания посетителей, порядок рассмотрения претензий.

Магистрант должен иметь представление об особенностях обслуживания торжественных мероприятий, различных социальных групп, а также об особенностях осуществления выездного обслуживания.

Литература: [8], [17]–[20].

Вопросы для самопроверки:

1. Какие этапы выделяют в процессе обслуживания?
2. Как осуществляется подготовка торгового зала к обслуживанию?
3. Какие режимы рабочего времени применяют на предприятиях общественного питания и в чем их особенности?
4. Кем осуществляется контроль за качеством обслуживания потребителей официантами и барменами?
5. Как осуществляется процесс выездного обслуживания?
6. Как осуществляется подбор и расстановка кадров в торговой группе помещений?
7. Каков порядок рассмотрения претензий потребителей, связанных с обслуживанием?
8. Кто несет ответственность за подготовку зала к обслуживанию и соблюдению правил этикета?
9. Каковы особенности организации общественного питания на производственных предприятиях?
10. Каков порядок эвакуации посетителей в случае пожара?
11. Каковы особенности организации общественного питания иностранных туристов?
12. Каковы основные задачи разработки стандартов обслуживания клиентов предприятия общественного питания?

Тема 2.2.2 Функции менеджера по производству.

Определение, роль и функции менеджера по производству. Расстановка кадров и организация работы производственной группы помещений. Учетно-отчетная документация предприятий общественного питания: определение, формы, обязательные реквизиты, нормативная база. Нормативная и техническая документация предприятий общественного питания: определения, классификация, назначение. Меню предприятия общественного питания: определение, виды, принципы составления. Организация технологического контроля производства продукции общественного питания. Разработка новой продукции: оформляемая документация, контроль качества, требования, предъявляемые к производству. Контроль качества: определение, виды, этапы формирования качества кулинарной продукции, управление качеством на предприятиях общественного питания.

Методические указания:

При изучении данной темы необходимо изучить принципы организации труда и расстановки в производственной группе помещений, знать структуру и обязательные реквизиты учетно-отчетной документации, применяемой на предприятиях общественного питания, ознакомиться с унифицированными формами учетных документов ОП и ТОРГ, а также законодательством в области ведения учетно-отчетных документов ([Федеральный закон от 06.12.2011 N 402-ФЗ «О бухгалтерском учете»](#), [Методические рекомендации по учету и оформлению операций приема, хранения и отпуска товаров в организациях торговли \(утв. письмом Роскомторга от 10.07.1996 N 1-794/32-5\)](#), [Методика учета сырья, товаров и производства в предприятиях массового питания различных форм собственности \(утв. Роскомторгом 12.08.1994 N 1-1098/32-2\)](#), [Гражданский кодекс Российской Федерации \(часть первая\) от 30.11.1994 N 51-ФЗ](#) глава 9).

Магистрант должен знать нормативные и технические документы, регламентирующие требования к качеству и безопасности сырья и продукции общественного питания, санитарно-гигиеническое значение последовательности технологического процесса, режимов и способов обработки сырья, полуфабрикатов и продуктов.

Магистрант должен иметь представление о структуре сборников рецептур блюд и кулинарных изделий, нормах взаимозаменяемости продуктов, порядке представления закусок, блюд и изделий в меню, требования к его оформлению.

Магистрант должен знать порядок разработки рецептур фирменных блюд и принципы составления технологической документации на данную продукцию.

Магистрант должен иметь представление об особенностях применения органолептических методов оценки качества продукции, контроля показателей технологических процессов и качества продукции на различных стадиях технологического процесса.

Литература: [7], [9], [10], [18]–[20], [22], [24].

Вопросы для самопроверки:

1. Какие нормативные и технические документы регламентируют требования к качеству и безопасности сырья, полуфабрикатов и продукции общественного питания?
2. Какие требования предъявляют при подборе и расстановке кадров в производственной группе помещений?

3. Каковы обязательные реквизиты первичного учетного документа?
4. Обязательно ли применение унифицированных форм, представленных в альбомах первичных учетных документов?
5. Дайте определение понятия «технический документ».
6. Какие документы относятся к нормативной документации предприятий общественного питания?
7. Какое санитарно-гигиеническое значение имеет кулинарная обработка продуктов?
8. Как осуществляется разработка технико-технологических карт на фирменные блюда?
9. Опишите методику определения потерь при механической и тепловой обработке сырья и расчет взаимозаменяемости сырья.
10. Какие основные методы органолептической оценки применяются в общественном питании?
11. Дайте определение термина «контроль качества продукции общественного питания».
12. Как классифицируется контроль качества по этапам производства?

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Вариант 1

1. Что такое текущее планирование?
 - а) планирование характеристик всех направлений деятельности предприятия на период до 1 года.
 - б) планирование, основанное на концепции развития предприятия в долгосрочной перспективе (10-15 лет).
 - в) планирование, направленное на формирование стратегии развития предприятия на период до 5 лет.

2. Что такое инновационный менеджмент?
 - а) направление менеджмента, связанное с внедрением новой продукции и/или технологических процессов производства.
 - б) управление организацией в целом и ее автономными отделами.
 - в) это направление профессиональной деятельности, связанное с эффективным и рациональным управлением любым производственным процессом.

3. Какое из определений менеджера верное?
 - а) Специалист, занимающийся организационными вопросами деятельности предприятия.
 - б) Работник, занимающийся выполнением кассовых операций и расчетами с потребителями.
 - в) Работник, занимающийся обслуживанием потребителей в зале, в том числе сервировкой стола, подачей блюд и напитков, расчетами с потребителями.

4. Какие функции не относятся к менеджеру по обслуживанию?
 - а) проверка технического состояния торговых помещений.
 - б) организация процесса обслуживания.
 - в) соблюдение санитарных требований в группе производственных помещений.

5. Кем назначается комиссия по аттестации работников предприятия?
 - а) руководителем предприятия.
 - б) менеджером по обслуживанию.
 - в) работником, подлежащим аттестации.

Вариант 2

1. Какое из приведенных определений относится к менеджеру по производству?

а) специалист, осуществляющий контроль за соблюдением технологического процесса и разработку технических документов на предприятии, а также контроль за их внедрением, использованием и соблюдением.

б) работник, занимающийся встречей потребителей в зале, обеспечивающий порядок в зале и осуществляющий контроль за обслуживанием потребителей официантами.

в) работник, занимающийся реализацией кулинарных полуфабрикатов, кулинарных, хлебобулочных и мучных кондитерских изделий.

2. Какие функции не относятся к менеджеру по производству?

а) обеспечение рационального использования сырья в технологических процессах.

б) проверка технического состояния торговых помещений.

в) проведение контроля качества готовой продукции.

3. Какое из представленных определений соответствует среднесрочному планированию?

а) планирование, основанное на концепции развития предприятия в долгосрочной перспективе (10-15 лет).

б) планирование, направленное на формирование стратегии развития предприятия на период до 5 лет.

в) планирование характеристик всех направлений деятельности предприятия на период до 1 года.

4. Не включаются в очередь на проведение аттестации:

а) лица, имеющие стаж работы менее 1 года.

б) лица, имеющие стаж работы менее 3 лет.

в) лица, имеющие стаж работы более 3 лет.

5. Планирование – это:

а) вид деятельности, связанный с постановкой целей, задач и действий в будущем.

б) способ управления трудовым поведением работника, состоящий в целенаправленном воздействии на поведение персонала посредством влияния на условия его жизнедеятельности, используя мотивы, движущие его деятельностью.

в) вид деятельности, направленный на обеспечение согласованности действий всех звеньев управления, сохранение, поддержание и совершенствование режима работы предприятий и обеспечения его бесперебойности и непрерывности.

Вариант 3

1. Какие функции не относятся к генеральному менеджеру?
 - а) руководство внедрением прогрессивных форм обслуживания.
 - б) обеспечение своевременного снабжения предприятия продуктовыми товарами, средствами материально-технического снабжения.
 - в) прием посетителей и организация процесса обслуживания.

2. Какое из определений менеджера по персоналу верное?
 - а) специалист, отвечающий за формирование кадровых ресурсов в организации.
 - б) специалист, осуществляющий контроль за соблюдением технологического процесса и разработку технических документов на предприятии, а также контроль за их внедрением, использованием и соблюдением.
 - в) специалист по калькуляции затрат, включая расчет издержек, цен, себестоимости продукции.

3. Не рекомендуется проводить аттестацию следующих групп работников:
 - а) беременных женщин.
 - б) лиц, имеющие стаж работы менее 3 лет.
 - в) лиц, имеющие стаж работы более 3 лет.

4. Долгосрочное планирование – это:
 - а) планирование, основанное на концепции развития предприятия в долгосрочной перспективе (10-15 лет).
 - б) планирование, направленное на формирование стратегии развития предприятия на период до 5 лет.
 - в) планирование характеристик всех направлений деятельности предприятия на период до 1 года.

5. Менеджмент – это:
 - а) это самостоятельный вид профессиональной деятельности, направленный на достижение в ходе любой хозяйственной деятельности фирмы, действующей в рыночных условиях, определенных намеченных целей путем рационального использования материальных и трудовых ресурсов.
 - б) это сформировавшаяся в ходе исторического развития человечества относительно устойчивая интегрированная система социальных структур, функций и связей, в которой реализуются формы объединения людей, сложившиеся в процессе их взаимодействия.
 - в) это система исторически развивающихся надбиологических программ человеческой жизнедеятельности (деятельности, поведения и общения), обеспечивающих воспроизводство и изменение социальной жизни во всех её основных проявлениях.

Вариант 4

1. Какие функции не относятся к менеджеру по кадрам?

- а) проведение работы по приему, расстановке и учету кадров.
- б) организация работы по подготовке и повышению квалификации работников.
- в) руководство внедрением прогрессивных форм обслуживания.

2. Перспективное планирование – это:

- а) планирование, направленное на формирование стратегии развития предприятия на большом временном отрезке.
- б) планирование характеристик всех направлений деятельности предприятия на период до 1 года.
- в) планирование характеристик всех направлений деятельности предприятия на период до 1 месяца.

3. Какое определение аттестации персонала верное?

- а) кадровые мероприятия, призванные оценить соответствие уровня труда, качеств и потенциала личности требованиям выполняемой деятельности.
- б) вид деятельности по руководству людьми, направленный на достижение целей фирмы, предприятия путем использования труда, опыта, таланта этих людей с учетом их удовлетворенности трудом.
- в) обоснование задач и средств, необходимых для достижения заранее установленных или традиционных целей.

4. Не включаются в очередь на проведение аттестации:

- а) лица, имеющие стаж работы менее 1 года.
- б) лица, имеющие стаж работы менее 3 лет.
- в) лица, имеющие стаж работы более 3 лет.

5. Какое из определений менеджера верное?

- а) Специалист, занимающийся организационными вопросами деятельности предприятия.
- б) Работник, занимающийся выполнением кассовых операций и расчетами с потребителями.
- в) Работник, занимающийся обслуживанием потребителей в зале, в том числе сервировкой стола, подачей блюд и напитков, расчетами с потребителями.

Вариант 5

1. Соблюдение норм закладки сырья в технологическом процессе контролирует:

- а) менеджер по производству.
- б) менеджер по обслуживанию.
- в) генеральный менеджер.

2. Управление персоналом – это:

а) обоснование задач и средств, необходимых для достижения заранее установленных или традиционных целей.

б) вид деятельности по руководству людьми, направленный на достижение целей фирмы, предприятия путем использования труда, опыта, таланта этих людей с учетом их удовлетворенности трудом.

в) кадровые мероприятия, призванные оценить соответствие уровня труда, качеств и потенциала личности требованиям выполняемой деятельности.

3. Что такое текущее планирование?

а) планирование характеристик всех направлений деятельности предприятия на период до 1 года.

б) планирование, основанное на концепции развития предприятия в долгосрочной перспективе (10-15 лет).

в) планирование, направленное на формирование стратегии развития предприятия на период до 5 лет.

4. Какое из приведенных определений относится к менеджеру по производству?

а) специалист, осуществляющий контроль за соблюдением технологического процесса и разработку технических документов на предприятии, а также контроль за их внедрением, использованием и соблюдением.

б) работник, занимающийся встречей потребителей в зале, обеспечивающий порядок в зале и осуществляющий контроль за обслуживанием потребителей официантами.

в) работник, занимающийся реализацией кулинарных полуфабрикатов, кулинарных, хлебобулочных и мучных кондитерских изделий.

5. Кем назначается комиссия по аттестации работников предприятия?

- а) руководителем предприятия.
- б) менеджером по обслуживанию.
- в) работником, подлежащим аттестации.

Вариант 6

1. Приемочный контроль – это?
 - а) контроль показателей качества и безопасности готовой продукции общественного питания, по результатам которого принимают решение о ее пригодности к реализации.
 - б) контроль параметров и показателей во время выполнения или после завершения технологической операции.
 - в) контроль показателей качества и безопасности сырья, пищевых продуктов, полуфабрикатов и материалов, поступивших к изготовителю для дальнейшего использования в технологических процессах изготовления продукции общественного питания.

2. Функция регулирования включает в себя:
 - а) обеспечение устойчивости и стабильности системы ОП.
 - б) разработку планов организации в целом и каждого структурного подразделения.
 - в) распределение материальных и духовных ценностей в зависимости от количества и качества трудозатрат посредством использования материальных и моральных стимулов для обеспечения наибольшей эффективности в достижении целей.

3. Звеньями мезоструктуры управления являются:
 - а) органы управления.
 - б) структурные подразделения.
 - в) работники.

4. Какое из приведенных требований к организационной структуре управления является верным?
 - а) организационная структура должна обеспечивать эффективное распределение функций по подразделениям – звеньям управления, исключать дублирование функций на различных уровнях, предполагать необходимость и возможность ее постоянного совершенствования.
 - б) организационная структура не должна обеспечивать эффективное распределение функций по подразделениям – звеньям управления, исключать дублирование функций на различных уровнях, предполагать необходимость и возможность ее постоянного совершенствования.
 - в) максимум времени прохождения решений, приказов, распоряжений от вышестоящего руководства до непосредственных исполнителей.

5. Связи между звеньями структуры управления не могут быть:
 - а) горизонтальные.
 - б) вертикальные.
 - в) диагональные.

Вариант 7

1. Входной контроль – это?
 - а) контроль параметров и показателей во время выполнения или после завершения технологической операции.
 - б) контроль показателей качества и безопасности готовой продукции общественного питания, по результатам которого принимают решение о ее пригодности к реализации.
 - в) контроль показателей качества и безопасности сырья, пищевых продуктов, полуфабрикатов и материалов, поступивших к изготовителю для дальнейшего использования в технологических процессах изготовления продукции общественного питания.

2. Функция координации обеспечивает:
 - а) взаимосвязь и согласованность структурных элементов организации.
 - б) формирование цели и путей ее достижения.
 - в) Формирование структуры организации и обеспечение ее ресурсами.

3. Звеньями микроструктуры управления являются:
 - а) органы управления.
 - б) работники, рабочие места.
 - в) организации.

4. Какое из приведенных требований к организационной структуре управления является неверным?
 - а) относительная равномерность нагрузок на каждое подразделение аппарата управления, сопряженность отдельных звеньев и ступеней, которые должны быть связаны между собой общими целями, решением определенных проблем, задач.
 - б) минимум времени прохождения решений, приказов, распоряжений от вышестоящего руководства до непосредственных исполнителей.
 - в) неспособность отражать содержание деятельности органа, основные элементы управления, цели, методы, принципы, функции, этапы и стадии принятия и реализации решения.

5. Какая структура характеризуется разделением функций управления по направлениям деятельности?
 - а) линейная.
 - б) функциональная.
 - в) диагональная.

Вариант 8

1. Эксплуатационный контроль осуществляется на стадии:
 - а) хранения, транспортировки и реализации продукции.
 - б) изготовления продукции.
 - в) изготовления полуфабриката.

2. Функция мотивации обеспечивает:
 - а) взаимосвязь и согласованность структурных элементов организации.
 - б) обеспечение устойчивости и стабильности системы ОП.
 - в) распределение материальных и духовных ценностей в зависимости от количества и качества трудозатрат посредством использования материальных и моральных стимулов для обеспечения наибольшей эффективности в достижении целей.

3. Какое из предложенных требований к организационным структурам является неправильным?
 - а) способность отражать содержание деятельности органа, основные элементы управления, цели, методы, принципы, функции, этапы и стадии принятия и реализации решения.
 - б) организационная структура должна обеспечивать эффективное распределение функций по подразделениям – звеньям управления, исключать дублирование функций на различных уровнях, предполагать необходимость и возможность ее постоянного совершенствования.
 - в) максимум ступеней иерархической лестницы.

4. Какая структура характеризуется сосредоточением всех функций управления у одного руководителя?
 - а) линейная.
 - б) радиальная.
 - в) функциональная.

5. Работники и рабочие места относятся к звеньям:
 - а) макроструктуры управления.
 - б) мезоструктуры управления.
 - в) микроструктуры управления.

Вариант 9

1. Производственный контроль осуществляется на стадии:
 - а) хранения и транспортировки продукции.
 - б) изготовления продукции.
 - в) реализации продукции.

2. Гибкость системы управления – это:
 - а) способность реагировать на изменения социально-экономических и организационно-технических условий.
 - б) количество ступеней иерархической лестницы.
 - в) способность отражать содержание деятельности органа, основные элементы управления, цели, методы, принципы, функции, этапы и стадии принятия и реализации решения.

3. Какое из приведенных требований к организационным структурам является неправильным?
 - а) минимум времени прохождения решений, приказов, распоряжений от вышестоящего руководства до непосредственных исполнителей.
 - б) минимум ступеней иерархической лестницы
 - в) организационная структура не должна обеспечивать эффективное распределение функций по подразделениям – звеньям управления, исключать дублирование функций на различных уровнях, предполагать необходимость и возможность ее постоянного совершенствования.

4. Органы управления являются звеньями:
 - а) макроструктуры управления.
 - б) мезоструктуры управления.
 - в) микроструктуры управления.

5. Связи между звеньями структуры управления не могут быть:
 - а) диагональные.
 - б) функциональные.
 - в) линейные.

Вариант 10

1. Сплошной контроль – это вид контроля, при котором:
 - а) оценивается качество каждой единицы продукции и партии.
 - б) оценивается качество одной выборки продукта, результаты которого распространяются на всю партию продукции.
 - в) оценивается качество нескольких выборок продукта, результаты которого распространяются на всю партию продукции.

2. Какое из приведенных требований к организационной структуре управления является верным?
 - а) способность отражать содержание деятельности органа, основные элементы управления, цели, методы, принципы, функции, этапы и стадии принятия и реализации решения.
 - б) максимум ступеней иерархической лестницы.
 - в) максимум времени прохождения решений, приказов, распоряжений от вышестоящего руководства до непосредственных исполнителей.

3. Звеньями макроструктуры управления являются:
 - а) органы управления.
 - б) работники.
 - в) рабочие места.

4. Какое из приведенных требований к структурам управления является верным?
 - а) минимум ступеней иерархической лестницы.
 - б) организационная структура не должна обеспечивать эффективное распределение функций по подразделениям – звеньям управления, исключать дублирование функций на различных уровнях, предполагать необходимость и возможность ее постоянного совершенствования.
 - в) максимум ступеней иерархической лестницы.

5. Горизонтальные связи организационной структуры управления реализуются между:
 - а) звеньями структуры, находящимися на одной иерархической степени.
 - б) звеньями структуры, находящимися на разных иерархических степенях.
 - в) руководящими звеньями и исполнителями.

Вариант 11

1. Какие из приведенных условий труда не относятся к группе санитарно-гигиенических?

- а) освещенность.
- б) уровень шума.
- в) монотонность труда.

2. Тактическое планирование – это:

а) разновидность управленческой деятельности, которая заключается в реализации комплекса мероприятий, связанных с разработкой плана с целью реализации выбранной стратегии.

б) это набор действий и решений, предпринимаемых руководством, которые ведут к разработке специфических стратегий по достижению поставленных целей.

в) планирование работы на краткие промежутки времени, в процессе которого детализируются планы подразделений и служб предприятия, и происходит их корректировка в связи с изменением обстоятельств.

3. К административным методам управления качеством относится:

- а) внедрение нормативных документов и соблюдение их требований.
- б) мотивирование персонала на выпуск продукции высокого качества.
- в) финансирование мероприятий в области повышения качества.

4. Какая из приведенных функций менеджера по качеству являются правильной?

а) руководство внедрением прогрессивных форм обслуживания.

б) составление рабочих инструкций, определение методов и периодичности проверок продукции.

в) обеспечение своевременного снабжения предприятия продуктовыми товарами, средствами материально-технического снабжения.

5. Эргономические требования к оборудованию относятся к группе:

- а) эстетических условий труда.
- б) санитарно-гигиенических условий труда.
- в) физиологических условий труда.

Вариант 12

1. Какие из приведенных условий труда относятся к группе психологических?
 - а) микроклимат в коллективе.
 - б) освещенность.
 - в) интерьер производственных помещений.

2. Стратегическое планирование – это:
 - а) это набор действий и решений, предпринимаемых руководством, которые ведут к разработке специфических стратегий по достижению поставленных целей.
 - б) разновидность управленческой деятельности, которая заключается в реализации комплекса мероприятий, связанных с разработкой плана с целью реализации выбранной стратегии.
 - в) планирование работы на краткие промежутки времени, в процессе которого детализируются планы подразделений и служб предприятия, и происходит их корректировка в связи с изменением обстоятельств.

3. К психологическим методам управления качеством относится
 - а) внедрение нормативных документов и соблюдение их требований.
 - б) мотивирование персонала на выпуск продукции высокого качества.
 - в) финансирование мероприятий в области повышения качества.

4. Какая из приведенных функций менеджера по качеству являются неправильной?
 - а) предупреждение брака, защитой потребителя от дефектной продукции, защита репутации фирмы.
 - б) составление рабочих инструкций, определение методов и периодичности проверок продукции.
 - в) формирование кадрового резерва организации.

5. К какой группе условий труда относится физическая нагрузка на рабочем месте?
 - а) психологические.
 - б) физиологические
 - в) санитарно-гигиенические.

Вариант 13

1. К какой группе условий труда относится уровень освещенности производственных помещений?

- а) физиологические.
- б) санитарно-гигиенические.
- в) эстетические.

2. Оперативное планирование – это:

а) планирование работы на краткие промежутки времени, в процессе которого детализируются планы подразделений и служб предприятия, и происходит их корректировка в связи с изменением обстоятельств.

б) разновидность управленческой деятельности, которая заключается в реализации комплекса мероприятий, связанных с разработкой плана с целью реализации выбранной стратегии.

в) это набор действий и решений, предпринимаемых руководством, которые ведут к разработке специфических стратегий по достижению поставленных целей.

3. К экономическим методам управления качеством относится

- а) внедрение нормативных документов и соблюдение их требований.
- б) мотивирование персонала на выпуск продукции высокого качества.
- в) финансирование мероприятий в области повышения качества.

4. Какая из приведенных функций менеджера по качеству является правильной?

а) формирование кадрового резерва организации.

б) составление рабочих инструкций, определение методов и периодичности проверок продукции.

в) обеспечение своевременного снабжения предприятия продуктовыми товарами, средствами материально-технического снабжения.

5. Состояние воздуха в производственных помещениях относится к группе:

- а) санитарно-гигиенических условий труда.
- б) физиологических условий труда.
- в) психологических условий труда.

Вариант 14

1. К какой группе условий труда относится уровень шума на производстве?
 - а) физиологические.
 - б) санитарно-гигиенические.
 - в) психологические.

2. Тактическое планирование – это:
 - а) разновидность управленческой деятельности, которая заключается в реализации комплекса мероприятий, связанных с разработкой плана с целью реализации выбранной стратегии.
 - б) это набор действий и решений, предпринимаемых руководством, которые ведут к разработке специфических стратегий по достижению поставленных целей.
 - в) планирование работы на краткие промежутки времени, в процессе которого детализируются планы подразделений и служб предприятия, и происходит их корректировка в связи с изменением обстоятельств.

3. К психологическим методам управления качеством относится
 - а) внедрение нормативных документов и соблюдение их требований.
 - б) мотивирование персонала на выпуск продукции высокого качества.
 - в) финансирование мероприятий в области повышения качества.

4. Какая из приведенных функций менеджера по качеству является неправильной?
 - а) предупреждение брака, защитой потребителя от дефектной продукции, защита репутации фирмы.
 - б) составление рабочих инструкций, определение методов и периодичности проверок продукции.
 - в) формирование кадрового резерва организации.

5. Какие из приведенных условий труда относятся к группе психологических?
 - а) микроклимат в коллективе.
 - б) освещенность.
 - в) интерьер производственных помещений.

Вариант 15

1. К какой группе условий труда относится микроклимат в рабочем коллективе?

- а) санитарно-гигиенические.
- б) физиологические.
- в) психологические.

2. Стратегическое планирование – это:

а) это набор действий и решений, предпринимаемых руководством, которые ведут к разработке специфических стратегий по достижению поставленных целей.

б) разновидность управленческой деятельности, которая заключается в реализации комплекса мероприятий, связанных с разработкой плана с целью реализации выбранной стратегии.

в) планирование работы на краткие промежутки времени, в процессе которого детализируются планы подразделений и служб предприятия, и происходит их корректировка в связи с изменением обстоятельств.

3. К административным методам управления качеством относится:

- а) внедрение нормативных документов и соблюдение их требований.
- б) мотивирование персонала на выпуск продукции высокого качества.
- в) финансирование мероприятий в области повышения качества.

4. Какая из приведенных функций менеджера по качеству является правильной?

- а) формирование кадрового резерва организации.
- б) составление рабочих инструкций, определение методов и периодичности проверок продукции.
- в) обеспечение своевременного снабжения предприятия продуктовыми товарами, средствами материально-технического снабжения.

5. Эргономические требования к оборудованию относятся к группе:

- а) эстетических условий труда.
- б) санитарно-гигиенических условий труда.
- в) физиологических условий труда.