

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

**ВЫПОЛНЕНИЕ КУРСОВОЙ  
РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
«ОРГАНИЗАЦИЯ И  
ОБСЛУЖИВАНИЕ НА  
ПРЕДПРИЯТИЯХ ПИТАНИЯ»**

Методические указания

Составители:

А.М. Ситжанова, Ю.Н. Сладкова

Рекомендовано к изданию редакционно-издательским советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Оренбургский государственный университет» для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки 43.03.01 Сервис, 43.03.02 Туризм

Оренбург

2021

УДК 338.48(076.5)

ББК 65.43я7

В92

Рецензент – доцент, кандидат экономических наук О.В. Солдаткина

**В92**     **Выполнение курсовой работы по дисциплине «Организация и обслуживание на предприятиях питания»** : методические указания / составители А. М. Ситжанова, Ю. Н. Сладкова; Оренбургский гос. ун-т. – Оренбург : ОГУ, 2021. - 35 с.

Методические указания содержат общие требования к содержанию, структуре, изложению и оформлению, примерную тематику и содержание курсовой работы по дисциплине «Организация и обслуживание на предприятиях питания», литературу, рекомендованную для выполнения работы, Интернет-ресурсы и программное обеспечение.

Методические указания по подготовке курсовой работы по дисциплине «Организация и обслуживание на предприятиях питания» предназначены для обучающихся направлений подготовки 43.03.01 Сервис, 43.03.02 Туризм всех форм обучения.

УДК 338.48(076.5)

ББК 65.43я7

© Ситжанова А. М.,  
Сладкова Ю. Н.,  
составление, 2021  
© ОГУ, 2021

## Содержание

Введение.....	4
1. Общие положения по выполнению курсовой работы.....	7
2. Порядок представления к защите и защита курсовой работы.....	10
3. Общие требования к построению курсовой работы.....	14
4. Примерная тематика курсовых работ .....	24
5. Примерное содержание тем курсовых работ по дисциплине «Организация и обслуживание на предприятиях питания».....	27
6. Литература, рекомендуемая для выполнения курсовой работы .....	32
6.1 Основная литература .....	32
6.2 Дополнительная литература.....	32
6.3 Периодические издания.....	33
6.4 Интернет-ресурсы .....	33
6.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий .....	34

## **Введение**

Индустрия общественного питания является одной из крупнейших отраслей мировой экономики. Общественное питание является одной из важнейших сфер хозяйственно-экономической деятельности человека. Эта отрасль, с одной стороны, способствует сокращению затрат времени домашних хозяйств на приготовление пищи, более рациональному использованию пищевых продуктов и обеспечивает население сбалансированным питанием, с другой – посещение предприятий общественного питания является одной из форм организации досуга граждан и, тем самым, способствует повышению качества их жизни. Обеспечение сбалансированным и рациональным питанием детей по месту учебы и взрослых по месту их работы является необходимым фактором для воспроизводства здорового населения.

Общественному питанию присуще многообразие типов и классов предприятий, основная цель которых – удовлетворение разнообразных потребностей населения. Цели предприятий общественного питания меняются в зависимости от типа предприятия и обслуживаемого контингента: одни призваны удовлетворять как физиологические, так и культурные потребности в питании и организованном отдыхе, другие – только в питании.

Потребность в создании эффективной системы организации и обслуживания сферы общественного питания делает особенно важными вопросы теории и методологии с учетом ее особенностей и специфики оказываемых услуг. Сегодня нужны адекватные сложившимся условиям подходы к организации сферы общественного питания, принципы и методы регулирования рыночно-хозяйственной деятельности ее предприятий с позиции действия закономерностей современной экономики и требований практики хозяйствования. Научное обеспечение решения данных проблем будет способствовать созданию эффективно функционирующей сферы общественного питания, от которой прежде всего зависит успешное ее развитие

при усилении конкуренции и повышении требований к качеству предоставляемых услуг со стороны потребителей.

Профессиональное мастерство официанта, бармена, стюарда - это искусство, которое превращает простой прием пищи в эстетическое действо. Человеку свойственно не просто насыщаться, а получать удовольствие от внешнего вида блюд, их аромата, оформления. Сама атмосфера трапезы не только способствует пищеварению, но дает человеку возможность расслабиться, отдохнуть, отвлечься от текущих проблем. Поэтому обслуживание должно быть настолько четким, но в то же время незаметным, ненавязчивым. Культура обслуживания и профессионализм персонала в значительной мере влияют на прибыль заведения, его популярность.

Дисциплина «Организация и обслуживание на предприятиях питания» относится к дисциплинам вариативной части и изучается, обучающимися по направлениям подготовки Сервис, 43.03.02 Туризм всех форм обучения.

Основной целью дисциплины является приобретение обучающимися знаний в области управления обслуживанием на предприятиях питания и формирование умений использования полученных знаний в практической деятельности.

Изучение дисциплины «Организация и обслуживание на предприятиях питания» предусматривает лекционные, практические занятия и самостоятельную исследовательскую разработку конкретной темы, отражающей приобретенные обучающимся в процессе изучения дисциплины теоретические знания и практические навыки, умение работать с литературой, анализировать источники и проблемные ситуации, делать обоснованные выводы. Курсовая работа относится к творческому, поисковому уровню самостоятельной работы обучающегося и способствует приобретению опыта и навыков ведения научно - исследовательской работы, является подготовительной ступенью к написанию выпускной квалификационной работы.

Курсовая работа по дисциплине «Организация и обслуживание на

предприятиях питания» является индивидуальной, самостоятельно выполненной работой обучающегося. Выполнение курсовой работы предполагает консультационную помощь со стороны преподавателя, но максимально ориентировано исключительно на творческое развитие обучающимся темы и разделов курсовой работы. В процессе выполнения курсовой работы обучающийся приобретает необходимые навыки: умение отбирать и критически оценивать нужный материал, пользоваться специальной литературой, использовать программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий, анализировать имеющиеся данные, сопоставлять факты, делать теоретические и практические выводы по результатам исследования. Цель методических указаний состоит в том, чтобы оказать обучающемуся необходимую методическую помощь в процессе написания курсовой работы и выполнить исследование на высоком уровне, а также профессиональную помощь преподавателям, осуществляющим руководство и проверку курсовых работ по дисциплине «Организация и обслуживание на предприятиях питания».

## **1. Общие положения по выполнению курсовой работы**

Выполнение курсовой работы осуществляется в несколько этапов:

- выбор темы курсовой работы;
- закрепление темы и выдача задания на выполнение курсовой работы;
- подбор, изучение литературы и составление рабочего плана;
- сбор и обработка фактического и статистического материала по теме работы;
- написание курсовой работы;
- предоставление курсовой на проверку руководителю работы;
- защита курсовой работы.

Тема курсовой работы выбирается на основе рабочей программы дисциплины «Организация и обслуживание на предприятиях питания», в которой представлены примерные темы курсовой работы. При выборе темы обучающийся исходит из своих научных интересов, возможностей сбора практического материала, наличия в распоряжении соответствующих теме работы материалов, методик и результатов исследований, знания специальной литературы, возможно личного опыта работы в индустрии туризма и гостеприимства, сервисного обслуживания.

Каждая тема рассматривается на примере конкретной организации общественного питания.

Выбор темы, объекта исследования, составление рабочего плана курсовой работы обязательно согласовываются с руководителем работы. Обучающийся имеет право предложить свою тему для разработки, обосновав ее актуальность для конкретной организации. В случае если выбор темы не был согласован с руководителем, то курсовая работа к проверке допускаться не будет, а в ведомости будет проставляться отметка «не аттестован».

Выбранная обучающимся тема должна быть закреплена заданием на курсовую работу. Задание составляет и выдает руководитель курсовой

работы. После получения задания, обучающийся приступает к подбору и изучению литературы, формирует содержание работы. Для обоснования актуальности, рассмотрения теоретических основ и аспектов выбранной темы необходимо использовать разнообразные источники. Основная, дополнительная, периодическая литература и Интернет-ресурсы представлены в настоящих указаниях. Однако необходимо учитывать, что публикуемый список не является исчерпывающим и ограничиваться только указанной в нем литературой неправильно. Обучающийся должен самостоятельно подобрать литературу по выбранной теме. Также необходимо использовать программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий Оренбургского государственного университета, использовать электронный каталог библиотеки университета. Составление рабочего плана курсовой работы предполагает формулирование названий (оглавление) теоретической, исследовательской и рекомендательной частей работы, в соответствии с выбранной темой.

Сбор и обработка фактического и статистического материала по теме курсовой работы необходимы для того чтобы разобраться в конкретной проблеме. По сути, этот материал должен характеризовать конкретные, частные социально-экономические процессы и явления в организации, давать возможность осуществить анализ, сделать обобщения и выводы, стать основой для проведения более детального авторского исследования, с использованием таких методов как опрос и наблюдение, с целью разработки практических рекомендаций. Качественно выполненная курсовая работа характеризуется раскрытием сущности изучаемой проблемы и изложением собственной позиции по дискуссионным вопросам, а также глубоким и всесторонним анализом действующей практики, исходя из конкретного фактического материала и данных авторского исследования, обучающегося.

Переписывание прочитанного материала, изложение дискуссионных вопросов без формирования собственной позиции, представление



информации без аналитического осмысливания, недостаточность практического материала может послужить причиной низкой оценки выполненной курсовой работы, так как такая работа не отражает умение автора самостоятельно и творчески использовать имеющийся материал и сочетать его с теоретическими знаниями, полученными при изучении дисциплины «Организация и обслуживание на предприятиях питания».

## **2 Порядок представления к защите и защита курсовой работы**

К защите курсовой работы допускаются обучающиеся, выполнившие все требования учебного плана и программы дисциплины «Организация и обслуживание на предприятиях питания», предоставившие курсовую работу, подготовленную и оформленную в соответствии с настоящими методическими указаниями в установленные сроки.

Подготовленная и оформленная в соответствии с настоящими методическими указаниями курсовая работа подписывается обучающимся и регистрируется на кафедре управления персоналом, туризма и сервиса в установленные сроки. Проверка курсовой работы руководителем осуществляется в течение десяти рабочих дней после ее регистрации и сдачи на кафедру. Курсовая работа должна быть сдана на проверку в межсессионный период. Обучающиеся очной формы должны сдать курсовую работу, не позднее, чем за 3 недели до начала зачетной недели.

Если в результате проверки обнаружены ошибки, неполный объем или низкое качество оформления и содержания работы, она возвращается обучающемуся. Замечания руководителя предоставляются обучающемуся в письменном виде. Устранение замечаний должно проходить до назначенного срока защиты. На титульном листе делается отметка «Не допущен к защите».

При соответствии курсовой работы установленным требованиям руководитель ставит на титульном листе отметку «Допущен к защите».

Защита курсовых работ проводится в соответствии с учебным расписанием. Защита курсовых работ может проходить в различных формах. Наиболее целесообразна защита курсовых работ в присутствии академической группы с использованием презентации. При этом автору курсовой работы предоставляется 7-10 минут для доклада основных положений, после чего, ему задаются вопросы по существу работы.

## **Пример выступления обучающегося на защите курсовой работы**

Уважаемые присутствующие! Позвольте представить результаты курсового исследования по теме «Особенности организации обслуживания клиентов на предприятиях питания ресторанного типа».

Актуальность исследования данной проблемы...

Обозначая объект нашего исследования как (название объекта), мы определили предмет курсового исследования следующим образом: (формулировка предмета исследования)

Целью нашей работы является... В соответствии с поставленной целью (для достижения поставленной цели) в работе решаются следующие задачи:

1 Выявить...

2 Проанализировать...

3 Изучить...

Первая глава посвящена...

Во второй главе исследованы (проанализированы)...

В третьей главе разработаны...

Практическая значимость курсового исследования состоит в том, что разработаны рекомендации...

Выводы, содержащиеся в курсовом исследовании, дают основание полагать, что цель достигнута, задачи решены.

Спасибо за внимание! Я готов/а ответить на ваши вопросы.

Допускается защита курсовой работы в индивидуальном порядке в форме обсуждения выявленных проблем темы и представления рекомендаций по их устранению.

При подготовке к защите следует обратить особое внимание на вопросы и замечания руководителя, сделанные им при проверке курсовой работы.

Курсовая работа оценивается по четырех балльной системе: «отлично»,

«хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценку «отлично» получают те работы, в которых содержатся элементы научного творчества, делаются самостоятельные выводы, дается аргументированная критика и самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний литературы по данной теме, достаточно высокая практическая значимость предлагаемых рекомендаций по разработанной теме, их всесторонняя обоснованность.

Оценка «хорошо» ставится тогда, когда в работе полно и всесторонне освещаются вопросы темы, но нет должной степени творчества, имеются замечания, недостаточно обоснованы предлагаемые мероприятия, общий характер предлагаемых рекомендаций.

Оценку «удовлетворительно» обучающийся получает в случае, когда не может ответить на замечания рецензента, не владеет материалом работы, не в состоянии дать объяснения выводам и теоретическим положениям данной проблемы.

В случае неудовлетворительной оценки курсовая работа возвращается обучающемуся с условием последующей защиты, в течение установленного учебной частью срока. Итоговая оценка выставляется по результатам защиты курсовой работы в аттестационную ведомость и в зачетную книжку за подписью руководителя курсовой работы строго в день защиты.

Особое значение и в процессе защиты, и при формировании итоговой оценки имеют следующие критерии:

- обоснованность актуальности исследуемой темы в работе и четкая постановка ее цели и задач;
- степень соответствия объема и содержания курсовой работы названию темы, ее целям и задачам;
- полнота и объективность теоретического освещения изучаемой проблемы;
- разработанные рекомендации по устранению выявленных проблем с их социально-экономическим обоснованием;

- самостоятельность мышления и творческий подход к проблеме;
- логика и четкость изложения материала;
- знание последних научных публикаций в российских и зарубежных изданиях по разработанной теме;
- качество оформления работы и ее соответствие СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления»;
- наличие ссылок в работе;
- правильность и аргументированность ответов на вопросы в ходе защиты курсовой работы.

Курсовые работы, имеющие творческий характер, отличающиеся особой глубиной исследования и качеством оформления могут быть:

- выдвинуты на конкурс студенческих работ;
- рекомендованы к дальнейшей разработке темы при написании научно-исследовательской работы на кафедре управления персоналом, сервиса и туризма;
- представлены на студенческой научной конференции в форме доклада.

Обучающийся, не предоставивший в установленный срок курсовую работу или не защитивший ее по неуважительной причине, считается имеющим академическую задолженность.

### **3 Общие требования к построению курсовой работы**

Общие требования к построению и оформлению курсовой работы представлены в СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления».

Курсовая работа по дисциплине «Организация и обслуживание на предприятиях питания» должна представлять собой текст, содержащий следующие структурные элементы:

- титульный лист;
- задание;
- аннотацию;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (при наличии).

Текстовая часть выполняется в соответствии с требованиями раздела 6 СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления».

Титульный лист – начальный лист, на котором размещаются выходные данные курсовой работы. Он включается в общее количество страниц работы, но не нумеруется.

Задание на курсовую работу включается в текстовую часть после титульного листа, не нумеруется и не включается в общее количество листов, и как было написано ранее, составляется руководителем работы.

Аннотация составляется автором и представляет собой краткую характеристику курсовой работы. Примеры оформления титульного листа курсовой работы, задания, аннотации приведены в СТО 02069024. 101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления».

Содержание – обязательный элемент курсовой работы, служащий для ориентации в ней и указывающий заголовки. В содержании представлены все структурные элементы курсовой работы, в том числе порядковые номера и наименования всех структурных единиц основного текста, с указанием номера страниц, на которых они начинаются. Содержание размещается на следующей странице после аннотации, включается в общее количество страниц, но не нумеруется. Пример оформления содержания курсовой работы приведен в СТО 02069024. 101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления».

Введение – структурная часть курсовой работы, вводящая читателя в суть проблематики ее основного текста. Введение по объему должно составлять не менее 1,5 страниц печатного текста. Введение размещают на отдельной странице, располагая слово «Введение» посередине поля страницы.

Введение состоит из обязательных элементов, которые необходимо правильно сформулировать, что наглядно представлено в таблице 1.

Таблица 1 – Структура введения курсовой работы

Элемент введения	Комментарий к формулировке
Актуальность исследования	Должна отражать степень его важности в данный момент для теории и практики и в том числе для объекта исследования. Желательно при демонстрации актуальности привести ряд статистических или фактических данных, характеризующих важность проблемы. Ссылки на список использованных источников во введении не приводят. В целом актуальность прописывается в рамках 1-2 абзацев, занимая не более половины страницы
Цель работы	Цель – это научный результат, который должен получить автор. В формулировке рекомендуется использовать следующие слова: «разработка», «выявление особенностей (предмета исследования) и пути его совершенствования» и т.п. <b>Например:</b> совершенствование организации работы раздаточной в ресторане «Аладин»
Задачи работы	Задачи должны быть направлены на достижение цели курсовой работы. Задачи, как правило, формулируются по содержанию глав, параграфов. Для обозначения задач по содержанию теоретической главы курсовой работы, необходимо использовать глаголы «изучить», «рассмотреть»; исследовательской главы курсовой работы глаголы «охарактеризовать», «представить», «установить», «проанализировать», «уточнить»; рекомендательной главы - глаголы «предложить», «представить». Как правило, формулируются 3 -4 задачи. <b>Например:</b> раскрыть теоретические аспекты процесса управления на предприятиях общественного питания

## Продолжение таблицы 1

Элемент введения	Комментарий к формулировке
Объект исследования	Объект – это процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию и избранное для изучения, как правило, это организация в которой проводится исследование
Предмет исследования	Это конкретная часть объекта исследования. При определении предмета исследования необходимо ответить на вопрос: «Какие отношения / элементы / свойства / функции данного объекта подлежат изучению?». Так как предмет определяет тему курсового исследования, то его формулировка должна совпадать с темой или быть созвучной ей
Информационная база исследования	Это могут быть данные государственной централизованной статистической отчетности и отраслевой статистической отчетности; данные предприятия, являющегося объектом исследования; данные официальных сайтов органов государственной власти и управления, профильных министерств и агентств; информационные ресурсы Интернет – порталов по профилю дисциплины и предмета исследования и другие достоверные данные
Методы исследования	Это совокупность приемов и способов исследования. Необходимо перечислить методы, применяемые в работе. <b>Например:</b> наблюдение, опрос, анализ документов, анализ официальной статистики, метод сравнений и аналогий, обобщения, экспертных оценок и другие известные в науке методы. Избранные и перечисленные методы должны быть реально используемыми в работе и зависят от характера изучаемой проблемы
Практическая значимость исследования	Наличие сформулированных направлений реализации полученных выводов и предложений придает работе большую практическую значимость. Практическая значимость исследования обычно отвечает на вопрос, где или при решении каких проблем могут быть использованы выводы (результаты), полученные в работе. <b>Например:</b> разработанные мероприятия могут найти применение в деятельности подобных предприятий...

Текст основной части курсовой работы должен состоять из трех разделов, охватывающих теоретические и исследовательские (аналитические) вопросы по выбранной теме, а также содержать рекомендательную часть.

В основной части курсовой работы должны присутствовать иллюстрации (таблицы, рисунки, схемы, графики и т.п.) с соответствующими ссылками и комментариями, которые придают тексту ясность и конкретность. Весь цифровой материал, используемый в работе, должен быть представлен в табличной форме, так как это придает материалу лучшую наглядность и восприимчивость.



Также рекомендуется по итогам каждой главы в конце приводить основные выводы (или результаты), полученные в данном разделе, наиболее важные с точки зрения поставленной цели и задач курсовой работы. Данные выводы в последствии могут быть использованы для составления презентации при представлении курсовой работы к защите. Главный критерий при определении качества главы – это полнота и качество выполнения поставленных и решаемых в данном разделе задач.

Рекомендуется придерживаться следующей структуры основной части курсовой работы:

- 1 Теоретические основы (аспекты) рассматриваемой проблемы.
- 2 Исследовательская работа по рассматриваемой проблеме на конкретном объекте.
- 3 Разработка мероприятий по совершенствованию, рекомендаций по решению рассматриваемой проблемы на исследуемом объекте.

В первом – теоретическом разделе курсовой работы обучающийся раскрывает общетеоретические проблемы выбранной темы и представляет, прежде всего, понятие и определение предмета исследования, его содержание и структуру; виды, нормы и принципы, правила, цели, задачи, функции, методы или способы, стратегии, технологии, относящиеся к выделенной проблеме или экономическому явлению. Приемлемым для курсовой работы является критическое осмысление взглядов управленцев, экономистов, социологов, психологов и других специалистов на исследуемую проблему, и характеристика проработанности проблемы в литературных источниках и электронных ресурсах. Данный раздел может включать информацию о методиках исследования предмета курсовой работы, отечественном и зарубежном опыте, касающемся предмета исследования. Теоретический раздел курсовой работы должен включать 2 - 3 подраздела. Первый раздел по объему должен занимать не менее 10 - 12 страниц.

Второй раздел курсовой работы включает: краткую характеристику объекта исследования; исследование предмета курсовой работы в рамках

поставленной проблемы; анализ и обобщение результатов исследования.

В части курсовой работы, которая посвящена характеристике исследуемого объекта, приводится официальное название объекта и виды его деятельности, характеризуется организационно-управленческая структура, при необходимости приводится общая характеристика и анализируются основные социально-экономические показатели деятельности предприятия, необходимые для исследования, определяется стадия развития организации, выявляется и обосновывается необходимость решения заявленной проблемы. В части курсовой, которая посвящена анализу состояния исследуемой проблемы в организации, следует начать с определения ее значимости в деятельности организации. Исходя из предмета исследования, необходимо остановиться на подробном анализе предмета исследования. При этом обучающийся должен определить методику проведения анализа, из которой должно быть ясно, какие показатели анализируются, каким образом получена информация, каким способом анализируется состояние показателей. Анализ и оценка состояния дел на объекте исследования предполагает обработку действующей в организации системы плановых, учетных, отчетных и статистических документов не менее чем за последние 3 года. Также необходимо использовать стандарты обслуживания, методические и нормативные документы, регламентирующие деятельность не только организации, но и ее служб (отделов), работников; различные проекты и программы, реализуемые на территории РФ, относящиеся к предмету и объекту исследования и т.д.; стандарты обслуживания; данные опросов, наблюдений и экспертных оценок.

В данном подразделе необходимо выделить положительные и отрицательные моменты в практической реализации рассматриваемой проблемы на объекте исследования. Представленные результаты анализа должны быть мотивированы, подтверждены фактами, с тем чтобы, опираясь на них можно было бы в дальнейшем выявить резервы, наметить пути их использования, а также устранить недостатки.

Второй раздел курсовой работы должен включать 3 подраздела; объем

главы составляет не менее 10 - 12 страниц текста работы.

В третьем разделе курсовой работы необходимо разработать и обосновать рекомендации по решению проблемы в транспортном обслуживании с учетом специфики и возможностей объекта исследования. Каждую проблему необходимо рассмотреть отдельно, предложив свое решение. Рекомендации могут собой представлять разработанную программу, перечень мероприятий, предложений, проект документа, памятка обслуживания и т.д. Рекомендации должны иметь экономическое и/или социальное обоснование, должен быть представлен механизм реализации рекомендаций: указаны сроки, исполнители, ответственные, необходимые ресурсы, предполагаемый эффект.

Для осуществления экономического обоснования предложенных мероприятий рекомендуется соотнести возможные результаты, которые мы предполагаем получить в результате внедрения этих мероприятий, и определить затраты на их реализацию. Кроме того, определить эффективность мероприятий можно путем сопоставления показателей результативности (величина прибыли, показатели рентабельности) до и после внедрения мероприятий. Можно также обосновать предложенные рекомендации с позиции социальной значимости. Социальная эффективность обеспечивается реализацией системы мер, направленных на удовлетворение социально-экономических ожиданий, потребностей и интересов работников предприятия (изменение уровня оплаты труда, снижение напряженности и конфликтности, поддержание нормального социально-психологического климата в коллективе), потребителей услуг объекта исследования (изменения доступности и стоимости услуг, большего выбора ассортимента блюд и т.п. увеличивает не только количество желающих их приобрести, но способствует формированию имиджа клиентоориентированного предприятия).

Объем рекомендательной главы составляет не менее 10 – 12 страниц от всей работы. Раздел должен содержать 3 подраздела.

Структурные единицы основной части (разделы, подразделы, параграфы) должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста. Все

структурные единицы основного текста курсовой работы следует нумеровать арабскими цифрами, и они должны иметь заголовки. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание структурной единицы основного текста.

Заголовки следует печатать с абзацного отступа без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Переносы слов в заголовках не допускаются. Крупные структурные единицы (раздел, глава) начинают с нового листа. Кроме структурных единиц в основном тексте (без Введения и Заключения) могут быть использованы и другие элементы:

- перечисления;
- таблицы;
- рисунки;
- формулы;
- библиографические ссылки;
- сокращения.

Требования к оформлению выше перечисленных элементов представлены в СТО 02069024. 101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления».

Обязательным требованием является приведение ссылок на авторов в тексте работы – библиографические ссылки. Библиографическая ссылка – это элемент курсовой работы, содержащий указания на источник, в котором разъясняются или уточняются сведения, приводимые в основном тексте курсовой работы. Если в тексте приводится цитата в кавычках, то оформление внутри текстовых ссылок, которые являются частью основного текста, выглядит следующим образом – [5]. Точка ставится после ссылки.

Заключение – завершающая часть основного текста курсовой работы. Заключение в курсовой работе тесным образом пересекается с введением. В заключении должны содержаться сведения о том, насколько выполнены цели и задачи курсовой работы. Также необходимо кратко описать содержание основной части: привести краткие выводы по теоретической главе и написать о

своих действиях при выполнении исследовательской части, кратко изложить результаты рекомендательной части курсовой работы. В заключении подводятся итоги исследования по всей работе, делаются обобщения и выводы. Заключение не включается в общую нумерацию структурных единиц текста, его размещают на отдельной странице, располагая слово «Заключение» посередине поля страницы с первой прописной буквы. Объем Заключения не менее 1,5 страниц.

### **Пример – Содержание заключения**

...Актуальность темы исследования обусловлена рядом факторов...

...Проведя теоретический обзор литературы, мы приходим к выводу о том, что...

...Проведенное исследование организации обслуживания в ресторане «Аладин» показало следующие результаты...были выявлены следующие недостатки...

...Комплекс мероприятий, предлагаемый нами по совершенствованию организации обслуживания потребителей носит рекомендательный характер...

Таким образом, цели и задачи курсовой работы были достигнуты...

В заключении, хотелось бы отметить практическую значимость курсовой работы...

Список использованных источников приводится в конце курсовой работы. Он должен содержать сведения об источниках, которые использовались при написании курсовой работы по дисциплине «Организация и обслуживание на предприятиях питания» в соответствии с требованиями СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления», размещенного на сайте ОГУ.

Список использованных источников должен включать не менее 20 источников, соответствовать дисциплине «Организация и обслуживание на

предприятиях питания» и теме курсового исследования. Отечественные и зарубежные издания, в том числе и периодические должны быть опубликованы не позднее 3-5 лет.

Приложения оформляются, как продолжение курсовой работы на последующих ее листах и призваны облегчить восприятие работы. В приложениях помещают материал, дополняющий содержание основного текста. По дисциплине «Организация и обслуживание на предприятиях питания» в приложение курсовой работы могут быть вынесены: таблицы и рисунки большого формата, организационная структура предприятия, анкеты и опросные листы, бланки интервью, стандарты и правила предприятия по обслуживанию клиентов, должностные инструкции, выдержки из отчетов и методических материалов, нормативно-правовых актов РФ и другие материалы. Приложения могут быть обязательными и информационными. Информационные приложения могут быть рекомендуемого или справочного характера. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием вверху посередине страницы слова «Приложение» и его обозначения, а под ним в скобках для обязательного приложения пишут слово «обязательное», а для информационного «рекомендуемое» или «справочное». Более полные требования к оформлению приложений представлены в СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления», размещенного на сайте ОГУ.

Язык и стиль курсовой работы должен быть логически последовательным, точным, не допускающим различных толкований. В тексте должны быть даны определения всех понятий, входящих в формулировку темы. При изложении содержания курсовой работы следует применять исключительно научную лексику, используя научные термины и определения.

В курсовой работе не допускается применять обороты разговорной речи, устаревшие научные термины, профессионализмы.

Для связи слов в сложном предложении необходимо использовать составные подчинительные союзы, такие как «ввиду того что...», «так как...»,

«оттого что...» и предлоги «в соответствии...», «в результате...», «в отличии от...», «в связи с ...» и другие.

Для выражения мнений ученых, на которые ссылается автор курсовой работы, необходимо использовать вводные конструкции типа: «По мнению О. Я. Осиповой, обслуживание — это любое действие, совершаемое одной стороной для другой стороны, имеющее нематериальный характер и не приводящее к возникновению права собственности на что бы то не было»; «Г. Н. Кутепова подчеркивает, что чем лучше организовано обслуживание, тем охотнее и регулярнее заказчик обращается к услугам данного предприятия – а это одно из важнейших условий, обеспечивающих возможность рациональной организации процесса производства услуг, и в целом условия, обеспечивающие конкурентоспособность предприятий сферы сервиса».

Для логической связи между частями работы рекомендуются следующие выражения: «как показал анализ...», «в результате проведенного исследования...», «на основании полученных данных...».

Стиль письменной речи – это безличный монолог. Возможно использование следующих конструкций: «предложены мероприятия...», «сделаны следующие выводы...». Допускается изложение от третьего лица: «автор полагает...», «по мнению автора...», «по нашему мнению...».

## 4 Примерная тематика курсовых работ

Примерная тематика курсовых работ формируется исходя из содержания дисциплины «Организация и обслуживание на предприятиях питания»:

- для студентов по направлениям подготовки 43.03.01 Сервис:

- 1 Управление персоналом на предприятиях общественного питания.
- 2 Организация работы ресторана при гостинице 4 категории на 75 (50;100) мест.
- 3 Организация обслуживания коктейля-фуршета на 250 человек.
- 4 Организация и обслуживание дипломатического приёма на 12 (24,28) человек (в честь приезда иностранных гостей, государственного праздника).
- 5 Организация работы школьной столовой.
- 6 Организация обслуживания Новогоднего бала.
- 7 Организация работы баров на 50 (40) посадочных мест.
- 8 Организация обслуживания банкета «Свадьба» на 50 (100,150 и более) человек.
- 9 Организация работы кафе на 75 посадочных мест.
- 10 Организация обслуживания кофе-брейк на 25 человек.
- 11 Ребрендинг предприятия общественного питания.
- 12 Организация работы предприятия быстрого питания на 30 (40) мест.
- 13 Организация и обслуживание выездных мероприятий.
- 14 Качество и культура обслуживания на предприятиях общественного питания.
- 15 Организация работы ресторана национальной кухни на 50 (70) посадочных мест.
- 16 Организация работы ресторана при гостинице.
- 17 Автоматизированные системы управления предприятия питания.
- 18 Организация работы ресторана на 50 посадочных мест.
- 19 Управление расходами предприятия общественного питания.
- 20 Организация работы детского кафе на 50 (40; 30) посадочных мест.



## 21 Организация работы кафе-кондитерское.

- для студентов по направлениям подготовки 43.03.02 Туризм всех форм обучения тема:

- 1) Организация и обслуживания на предприятии питания....
- 2) Услуги предприятий питания, как составная часть туристской индустрии.
- 3) Методы обслуживания туристов
- 4) Специфические особенности организации питания туристов.
- 5) Технология организации питания при событийном туризме
- 6) Требования, предъявляемые к предприятиям питания.
- 7) Особенности питания туристов из стран Южной Европы
- 8) Особенности питания туристов из стран Западной Европы
- 9) Особенности питания туристов из стран Восточной и Центральной Европы
- 10) Особенности питания туристов из стран Ближнего Востока
- 11) Особенности питания туристов из Индии
- 12) Особенности питания туристов из стран Северной Америки
- 13) Особенности питания туристов из стран Центральной и Южной Америки
- 14) Особенности питания туристов из стран Южной Азии
- 15) Особенности питания туристов из стран Юго-Восточной Азии
- 16) Особенности питания туристов из стран Восточной Азии
- 17) Формы обслуживания иностранных туристов в залах предприятия при организации их питания.

По согласованию с преподавателем можно предложить собственную, не включенную в список тему. Также обучающийся, может изменить тему курсовой работы после согласования с преподавателем: сделать ее более углубленной, либо на стыке нескольких дисциплин, а также рассмотреть ее в более широком аспекте. Выбранная тема курсовой работы может стать темой выпускной квалификационной работы (ВКР).

В названии второго раздела курсовой работы необходимо указать объект исследования (например, ООО «Алладин», ООО «7 Небо», ООО «Инфинити», ООО «Изюм», ООО «Вкусный день» и т. п.).

Написание курсовой работы по дисциплине «Организация и обслуживание на предприятиях питания» несколькими обучающимися на одну тему допускается, но с учетом разных объектов исследования и по согласованию с преподавателем.

## **5 Примерное содержание тем курсовых работ по дисциплине «Организация и обслуживание на предприятиях питания»**

Структурный элемент «Содержание» составляется обучающимся самостоятельно. При составлении необходимо ознакомиться со всеми предыдущими пунктами, обратив особое внимание на п.3 настоящих методических указаний, в котором представлены общие требования к построению курсовой работы и в том числе описана структура основной части курсовой работы: теоретическая, исследовательская и рекомендательная.

При необходимости обучающемуся со стороны преподавателя должна оказываться консультационная помощь в формулировании разделов курсовой работы. Далее выборочно представлены возможные варианты содержания тем курсовых работ.

### **Тема: «Управление персоналом на предприятиях общественного питания»**

1 Теоретические основы управления персоналом на предприятии питания

1.1 Сущность и содержание управления персоналом

1.2 Факторы, влияющие на эффективность управления персоналом на предприятиях общественного питания

1.3 Обзор стратегий управления персоналом

2 Исследование системы управления персоналом на примере ресторана «Аладин»

2.1 Организационно-правовая характеристика ресторана «Аладин»

2.2 Анализ состава персонала ООО «Аладин»

2.3 Оценка управления персоналом ООО «Аладин»

3. Рекомендации по совершенствованию управления персоналом ООО «Аладин»

3.1. Разработка рекомендаций по внедрению профстандартов в ООО «Аладин»

3.2 Социально-экономическая эффективность предложенных мероприятий.

3.3 Рекомендации по усилению контроля за деятельностью персонала.

**Тема: «Организация работы ресторана при гостинице 4 категории на 75 мест»**

1 Теоретические основы изучения особенностей организации работы ресторана при гостинице 4 категории

1.1 Понятие и сущность работы ресторанов при гостиницах

1.2 Нормативно-правовое обеспечение организации работы ресторанов при гостинице

1.3 Зарубежный опыт организации работы ресторанов при гостиницах

2 Исследование организации работы ресторана при гостинице 4 категории (на примере гостинице «Виктория»)

2.1 Организационно-экономическая характеристика гостиницы «Виктория»

2.2 Анализ и оценка организации работы ресторана при гостинице

2.3 Исследование удовлетворенности потребителей работой ресторана при гостинице «Виктория»

3 Перспективные направления развития работы ресторана при гостинице «Виктория»

3.1 Характеристика предлагаемых мероприятий

3.2 Механизм реализации и социально-экономическое обоснование предлагаемых мероприятий

3.3 Рекомендации по сервировки стола для различных видов обслуживания 75 мест.

**Тема: «Организация обслуживания коктейля-фуршета на 250 человек»**

1 Теоретические основы организации обслуживания коктейль-фуршетов

- 1.1 Коктейль-фуршет сущностью, виды, регламент проведения.
- 1.2 Требования к предприятиям питания организующим коктейль-фуршет
- 1.3 Этапы процесса организации коктейль-фуршета на 250 человек.
- 2 Исследование деятельности предприятия питания на примере ресторана «Апельсин» в Оренбургской области
  - 2.1 Краткая организационная характеристика ресторана «Апельсин»
  - 2.2 Анализ алгоритма проведения коктейль-фуршета на предприятии «Апельсин»
  - 2.3 Анализ требований к персоналу участвующему в обслуживании и организации коктейль-фуршета
- 3 Разработка рекомендаций по организации коктейль-фуршета на 250 человек для ресторана «Апельсин» Оренбургской области
  - 3.1 Программа организации коктейль-фуршета с учётом типа мероприятия
  - 3.2 Рекомендуемый алгоритм «ошляпивания» сотрудников участвующих в коктейль-фуршете
  - 3.3 Социальная и экономическая эффективность предлагаемого маршрута

**Тема: «Методы обслуживания туристов»**

- 1 Теоретические аспекты исследования методов планирования туристов
  - 1.1. Понятия, виды, показатели методов обслуживания туристов
  - 1.2. Специфика стандартов обслуживания на предприятиях питания
  - 1.3 Методы обслуживания туристов в России и за рубежом
- 2 Исследование деятельности по организации обслуживания на примере предприятия ООО «Самей»
  - 2.1 Организационно-экономическая характеристика предприятия «Самей»

2.2 Анализ методов обслуживания туристов на предприятии

2.3 Оценка стандартов обслуживания туристов в ООО «Самей»

3 Совершенствование деятельности по организации обслуживания ООО «Самей»

3.1 Мероприятия по совершенствованию деятельности и механизм их реализации.

3.2 Рекомендуемая карта, организации труда персонала

3.3 Обоснование предлагаемых мероприятий

**Тема: «Особенности питания туристов из Индии»**

1 Теоретические основы процесса организации обслуживания туристов

1.1 Особенности питания жителей Индии

1.2 Специфика стандартов обслуживания на предприятиях питания Индии.

1.3 Показатели оценки качества обслуживания иностранных туристов

2 Исследование организация питания туристов на примере деятельности ресторана «Фокус»

2.1 Общая характеристика предприятия «Фокус»

2.2 Сравнительный анализ процессов организации питания в ресторане «Фокус» за последние 5 лет

2.3 Обзор мнений потребителей (туристов из Индии) по организации питания в ресторане «Фокус»

3 Мероприятия по совершенствованию организации питания в ресторане «Фокус»

3.2 Рекомендации по размещению гостей в банкетном зале.

3.2 Рекомендации по обслуживанию гостей на банкете.

3.3 Обоснование предлагаемых мероприятий

**Тема: «Услуги предприятий питания, как составная часть**

## **туристской индустрии»**

1 Теоретические аспекты организации предоставления услуг туристам на предприятиях питания

1.1 Сущность и классификация услуг

1.2 Современные методы организации предоставления услуг

1.3 Показатели оценки качества предоставляемых услуг.

2 Исследование организации предоставления услуг на предприятии питания кафе «Виктория»

2.1 Организационно-экономическая характеристика предприятия «Виктория»

2.2 Обзор перечня услуг в кафе «Виктория» за 2018- 2020гг

2.3 Исследование мнения потребителей по оценке качества предоставленных услуг

3 Мероприятия по совершенствованию организации и обслуживанию в кафе «Виктория»

3.1 Рекомендации по расширению перечня услуг в кафе «Виктория»

3.2 Рекомендации по обслуживанию гостей в кафе «Виктория»

3.3 Обоснование предлагаемых мероприятий

## **6 Литература, рекомендуемая для выполнения курсовой работы**

### **6.1 Основная литература**

1. Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие / Г. А. Аванесова.- 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Аспект Пресс, 2017. - 319 с. - Библиогр. в конце разд. - Указ. терминов : с. 314-316. - ISBN 978-5-7567-0413-6.

2. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина.- 7-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2016. - 446 с. - Глоссарий: с. 428-438. - Библиогр.: с. 439-441. - ISBN 978-5-394-02141-1.

3. Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса: учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования / О. Н. Гукова, А. М. Петрова. - Москва: Форум, 2016. - 176 с. - Библиогр.: с. 172-173. - ISBN 978-5-91134-337-8.

4. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва: Форум, 2018. - 160 с.: ил. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 157-158. - ISBN 978-5-91134-661-4.

5. Корнеев, Н. В. Технология ресторанного сервиса: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению "Сервис" / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина. - Москва: Академия, 2019. - 271 с. - (Высшее профессиональное образование). - Прил.: с. 196-267. - Библиогр.: с. 268. - ISBN 978-5-7695-5809-2.

### **6.2 Дополнительная литература**



1. Сафонова, Л. В. Социальные технологии в сфере сервиса и туризма: учеб. пособие для вузов / Л. В. Сафонова. - М.: Академия, 2007. - 128 с.

2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов высших профессиональных учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 «Социальнокультурный сервис и туризм» / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 208 с.

3. Чудновский, А. Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 304 с.

### **6.3 Периодические издания**

1. Питание и общество: журнал. – М.: Агентство «Роспечать»

2. Туризм: практика, проблемы, перспективы: журнал. – М.: Агентство «Роспечать»

3. Пищевая промышленность: журнал. – М.: ООО «Издательский дом Финансы и Кредит»

### **6.4 Интернет-ресурсы**

1 <http://ecsocman.edu.ru> - Федеральный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Представлено информационное обеспечение образовательного сообщества России учебными и методическими материалами по образованию в области экономики, социологии и менеджмента.

2 <http://www.stplan.ru> - Стратегическое управление и планирование, материалы по экономике и управлению, сайт посвящен вопросам теории и практики реализации стратегического менеджмента в компаниях. На сайте представлены теоретические и практические статьи.

3. <http://www.prohotel.ru/> - информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, интернет-журнал про гостиницы: новости, аналитика, инновации в области гостиничного дела.

4. <http://tourlib.net/lib.htm/> - сайт «Все о туризме – туристическая библиотека» посвященная проблемам развития туризма в мире. Сайт создан с целью накопления и обмена информацией о туризме, туристическом бизнесе, отдыхе, путешествиях, а также обсуждения проблем туристического образования

5 <http://www.aup.ru/management> - Административно-управленческий портал. Подборка публикаций по вопросам экономики и управления на предприятии (учебные, научные, методические и аналитические материалы по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу).

6 <http://www.expert.ru> – деловой аналитический журнал «Эксперт», посвященный бизнесу и экономике. На сайте в свободном доступе представлены материалы последнего текущего выпуска журнала.

7 <http://www.dis.ru/manag/index.html> - Журнал «Менеджмент в России и за рубежом», представляет собой периодическое издание, полностью посвящённое проблемам современного менеджмента.

## **6.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий**

1 ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, 2016. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserv1\GarantClient\garant.exe.

2 Консультант Плюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», 2016. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы:

\\fileserv1\!CONSULT\cons.exe.

3 Операционная система Microsoft Windows.

4 Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access).