

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

*Учебный центр «Профи групп»*

---

ИНН 0278943664, ОГРН 1180280053854, E.mail [pgroupp@mail.ru](mailto:pgroupp@mail.ru),

Тел. 8(347)246-36-02, г. Уфа, ул. Рабкоров, д.8/1, офис 1,3 этаж

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО Учебный центр

«Профи Групп»

\_\_\_\_\_ А.П. Юдин

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПЕРЕПОДГОТОВКА  
«Руководитель предприятия питания»**

**Уфа 2023**

Образовательная программа профессиональная переподготовка «Руководитель предприятия питания» – ООО Учебный центр «Профи групп», 2023 -53с.

Образовательная программа подготовлена преподавательским коллективом ООО Учебный центр «Профи групп».

Рекомендована Педагогическим советом  
ООО Учебный центр «Профи групп»  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Протокол № \_\_\_

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения-----	4
2. Содержание программы-----	8
2.1. Учебно-тематический план-----	8
2.2. Учебная программа-----	10
3. Рекомендуемая литература-----	51
4. Форма аттестации-----	53

## 1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Образовательная программа разработана на основе следующих нормативных правовых актов Российской Федерации:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

Управление предприятием – это профессиональные действия, имеющие целью эффективную деятельность и прибыльное функционирование предприятия. Управление предприятием питание должно осуществляться с учетом специфических особенностей данной отрасли.

Главные задачи руководителя предприятия питания – спланировать и реализовать управленческие подходы на высоком профессиональном уровне, скоординировать деятельность и психологический настрой персонала и повысить результативность производственных процессов.

Целью программы профессиональной переподготовки является формирование компетенций и навыков у слушателей курса в сфере управления предприятиями питания в условиях современности.

Основные задачи программы:

1. Изучить нормативные документы и правовые акты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания.
2. Освоить специфику охраны труда.
3. Познакомиться со стандартизацией обслуживания посетителей.
4. Научиться деловой культуре и этике делового общения.
5. Усвоить управление рисками предприятия.
6. Освоить виды организаций и их структуру.
7. Изучить общий менеджмент.
8. Познакомиться с психологией управления персоналом организации.
9. Усвоить психологию управления группой и коллективом.
10. Изучить психологию субъекта управленческой деятельности.
11. Рассмотреть коммуникативные процессы в управленческой деятельности и изучить психологию общения.
12. Освоить психологию управленческих функций.
13. Познакомиться с основными типами предприятий питания.
14. Научиться организации деятельности предприятий питания.
15. Освоить управление персоналом на предприятиях питания и способы мотивации сотрудников.
16. Усвоить методы разработки управляющим ресторанного предприятия должностных инструкций на сотрудников.
17. Изучить маркетинг на предприятиях питания.
18. Научиться организации обслуживания на предприятиях питания.
19. Научиться производить контроль качества продукции и услуг в общественном питании.
20. Освоить урок: «Проведение встреч, переговоров и презентаций

продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам».

21. Научиться управлять конфликтными ситуациями в коллективе.

22. Усвоить стратегическое управление развитием предприятия питания.

23. Познакомиться с управлением текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания.

24. Рассмотреть и усвоить способы организации управленческого контроля на предприятии питания.

25. Изучить основы практической деятельности управляющего.

26. Освоить современные технологии и автоматизацию предоставления услуг питания.

Познакомиться с формами статистической, финансовой и другой отчетности предприятий питания.

Программа профессиональной переподготовки разработана так, чтобы обучение чтобы процесс обучения был максимально легким и без потери качества, а слушатели проходили обучение до конца, не бросая его из-за огромного объема информации и сложных заданий, а также могли совмещать обучение с работой или параллельным образованием.

Курс сжатый, но качественный. В лекциях и вебинарах педагогами собрана самая важная информация, соответствующая требованиям профессиональных стандартов и ФГОС.

Выполнять практические задания, сдавать тесты и зачеты можно в удобное время в пределах учебного графика.

Для сдачи итогового экзамена дается 3 попытки. Тесты по промежуточным модулям и дисциплинам можно сдавать неограниченное количество раз.

Слушатели получают доступ к системе дистанционного обучения (СДО). За время прохождения курса они знакомятся с учебными материалами, выполняют задания, загруженные в СДО. Проходят промежуточные тестирования и итоговую аттестацию, имеют доступ к библиотеке вебинаров, после просмотра которых можно получить сертификат в электронном виде. Для скачивания доступны методички, лекции, дополнительная учебная литература.

Практическая подготовка слушателей основана на проработке типичных рабочих моментов. Мы даем творческие задания, учим составлять планы занятий, которые пригодятся в работе.

Результат обучения

Владение актуальными подходами и знаниями в управлении деятельностью предприятия питания, разбираетесь в видах отчетности, методах организации безопасного и продуктивного труда, можете повысить уровень качества услуг

Готовность применять полученные навыки в сферах управления предприятием питания и задействованными на нем человеческими ресурсами.

Обобщенные трудовые функции специалистов, окончивших данную программу:

управление и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов (управление текущей деятельностью сотрудников производственной службы, управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания);

управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания (управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания, взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами, контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания);

стратегическое управление развитием предприятия питания (анализ и оценка деятельности предприятия питания, разработка и реализация стратегии развития предприятия питания, управление проектами и изменениями на предприятии питания);

стратегическое управление развитием сети предприятий питания (разработка концепции и стратегии развития сети предприятий питания, взаимодействие с собственниками предприятия и партнерами по бизнесу, внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сети предприятий питания).

Занятия проводятся по утвержденному графику на базе ООО Учебный центр «Профи групп» преподавательским составом.

Требования к условиям реализации программы.

При формировании и реализации образовательной программы ООО Учебный центр «Профи групп» обязан:

обеспечивать эффективную самостоятельную работу обучающегося в сочетании с совершенствованием управления ею со стороны педагогических работников;

способствовать развитию воспитательного компонента образовательного процесса.

Обучение по программе осуществляется по очной и заочной форме, при ее реализации применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

Образовательная деятельность по программе осуществляется на государственном языке Российской Федерации.

Учебная деятельность обучающегося по программе может предусматривать следующие виды учебных занятий: лекции, практические занятия, консультации, определенные учебным планом программы.

Кадровое обеспечение реализации программы.

Реализация программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками ООО Учебный центр «Профи групп», а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на условиях гражданско-правового договора.

Педагогическую деятельность по программе должны осуществлять

лица, имеющие высшее образование и отвечающие квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам, а также прошедшие обучение по дополнительным профессиональным программам.

Информационно-методическое обеспечение учебного процесса при реализации программы.

Учебно-материальная база ООО Учебный центр «Профи групп» соответствует санитарно-гигиеническим и пожарно-техническим нормам и обеспечивает проведение всех видов занятий предусмотренных учебным планом программы.

Обучающийся в ООО Учебный центр «Профи групп» обеспечивается доступом к образовательной программе и методическим материалам образовательной организации, разработкам по ней, расписанию учебных занятий, к современным профессиональным базам данных, информационно-справочным и поисковым системам.

Обучающемуся по программе предоставлена возможность пользоваться библиотекой.

Кроме того, для обучающегося по программе организован доступ к полнотекстовым ресурсам электронной библиотеке.

Итоговое тестирование организуется и проводится либо через портал дистанционного обучения, либо путем письменных ответов на тестовые задания. Лицам, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается диплом о профессиональной переподготовке установленного образца.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 2.1. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование тем, разделов	Количество часов
1	Нормативные документы и правовые акты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания	12
2	Охрана труда	12
3	Стандартизация обслуживания посетителей	12
4	Деловая культура. Этика делового общения	12
5	Управление рисками предприятия	12
6	Виды организаций. Структура организации	12
7	Общий менеджмент	12
8	Психология управления персоналом организации	12
9	Психология управления группой и коллективом	12
10	Психология субъекта управленческой деятельности	12
11	Коммуникативные процессы в управленческой деятельности. Психология общения	12
12	Психология управленческих функций	6
13	Основные типы предприятий питания	12
14	Организация деятельности предприятий питания	12
15	Управление персоналом на предприятиях питания и мотивация сотрудников	12
16	Разработка управляющим предприятия должностных инструкций на сотрудников	12
17	Маркетинг на предприятиях питания	12
18	Контроль качества продукции и услуг в общественном питании	12
19	Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам	12
20	Управление конфликтными ситуациями в коллективе	12
21	Стратегическое управление развитием предприятия питания	12
22	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания	12
23	Организация управленческого контроля на предприятии питания	12
24	Основы практической деятельности управляющего	8

25	Современные технологии и автоматизация предоставления услуг питания	8
26	Формы статистической, финансовой и другой отчетности предприятий питания	4
	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>2</b>
	<b>Итого</b>	<b>292</b>

## 2.2. УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

№ п/п	Наименование тем, разделов и их содержание
<b>1</b>	<b>Нормативные документы и правовые акты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания</b>
<i>1.1.</i>	<i>Нормативные документы и правовые акты, регулирующие деятельность предприятий общественного питания</i>
	<p>Основным нормативными документами, регламентирующими деятельность предприятий общественного питания, являются:</p> <p>Федеральный закон «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями от 9 января 1996 г. 1Ч9 2-ФЗ);</p> <p>Правила оказания услуг общественного питания (утверждены постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036 (с изменениями от 21 мая 2001 г.);</p> <p>ГОСТ Р 50762-95 Общественное питание. Классификация предприятий;</p> <p>ГОСТ Р 50763-95 Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению;</p> <p>ГОСТ Р 50764-95 Услуги общественного питания. Общие требования;</p> <p>ГОСТ 28-1-95 Общественное питание. Требования к производственному персоналу;</p> <p>ГОСТ Р 50935-96 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу;</p> <p>Правила продажи алкогольной продукции (утверждены постановлением Правительства РФ от 19 августа 1996 г. № 987) с изменениями от 16 ноября 1996 г., 14 июля 1999 г., 13 октября 1999 г., 2 ноября 2000 г.</p>
<i>1.2.</i>	<i>Санитарные нормы и правила для организаций общественного питания</i>
	<p>Постановление Правительства от 27 октября 2020 г. № 32 Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил и норм СанПиН 2.3/2.4.3590-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения" Зарегистрирован Минюстом России 11 ноября 2020 г. Регистрационный № 60833</p>
<b>2</b>	<b>Охрана труда</b>
<i>2.1.</i>	<i>Охрана труда. Обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда</i>
	<p>Обязанности по обеспечению безопасных условий и охраны труда возлагаются на работодателя. РАБОТОДАТЕЛЬ обязан обеспечить (ст.</p>

212 ТК РФ):

безопасность работников при эксплуатации зданий, сооружений, оборудования, осуществлении технологических процессов, а также применяемых в производстве инструментов, сырья и материалов;  
применение сертифицированных средств индивидуальной и коллективной защиты работников;

соответствующие требованиям охраны труда условия труда на каждом рабочем месте;

режимы труда и отдыха работников, в соответствии с трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права;

приобретение и выдачу за счет собственных средств сертифицированных работникам средств индивидуальной защиты, смывающих и обезвреживающих средств установленными нормами;

обучение безопасным методам и приемам выполнения работ и оказанию первой помощи пострадавшим на производстве, проведение инструктажа по охране труда, стажировку и проверки знания требований охраны труда;

недопущение к работе лиц, не прошедших в установленном порядке обучение и инструктаж: по охране труда, стажировку и проверку знаний требований охраны труда;

организацию контроля за состоянием условий труда на рабочих местах, а также за правильностью применения работниками средств индивидуальной и коллективной защиты;

проведение аттестации рабочих мест по условиям труда с последующей сертификацией организации работ по охране труда;

организовывать проведение за счет собственных средств обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических (в течение трудовой деятельности) медицинских осмотров (обследований) и обязательных психиатрических освидетельствований работников, в случаях предусмотренных ТК РФ и иными нормативными правовыми актами;

недопущение работников к исполнению ими трудовых обязанностей без прохождения обязательных медицинских осмотров, обязательных психиатрических освидетельствований, а также в случае медицинских противопоказаний;

информирование работников об условиях и охране труда на рабочих местах, о риске повреждения здоровья и полагающихся им компенсациях и средствах индивидуальной защиты;

предоставление информации и документов (для осуществления ими своих полномочий):

федеральным органам исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственному политики нормативно-правовому регулированию в сфере труда,

федеральным органам исполнительной власти, уполномоченным на

проведение государственного контроля и надзора за соблюдением трудового законодательства,  
органам исполнительной власти субъектов РФ в области охраны труда, органам профсоюзного контроля за соблюдением законодательства о труде и охране труда;  
принятие мер по предотвращению аварийных ситуаций, сохранению жизни и здоровья работников при возникновении таких ситуаций, в том числе по оказанию пострадавшим первой помощи;  
расследование и учет в установленном порядке несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний;  
санитарно-бытовое и лечебно-профилактическое обслуживание работников, а также доставку работников, заболевших на рабочем месте в медицинскую организацию в случае необходимости оказания им неотложной медицинской помощи;  
беспрепятственный допуск должностных лиц:  
федеральных органов исполнительной власти, уполномоченных на проведение госнадзора и контроля;  
органов Фонда социального страхования РФ;  
представителей органов общественного контроля  
в целях проведения проверок условий и охраны труда и расследования несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний;  
выполнение предписаний должностных лиц федеральных органов исполнительной власти, уполномоченных на проведение государственного надзора и контроля и рассмотрение представлений органов общественного контроля в установленные законами сроки;  
обязательное социальное страхование работников от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний;  
ознакомление работников с требованиями охраны труда;  
разработку и утверждение правил и инструкций с учетом мнения выборного органа первичной профсоюзной организации или иного уполномоченного работниками органа;  
наличие комплекта нормативных правовых актов, содержащих требования охраны труда в соответствии со спецификой своей деятельности.  
Работодатель обязан выплачивать в полном размере и в срок причитающуюся работникам заработную плату (ст. 22 ТК РФ). Работодатель обеспечивает лицам, поступающим на работу с вредными и (или) опасными условиями труда (ст. 225 ТК РФ):  
обучение безопасным приемам и методам выполнения работ, со стажировкой на рабочем месте и сдачей экзаменов, а также проведение периодического обучения по охране труда и проверки знаний.  
Государство обеспечивает:  
профессиональную подготовку специалистов по охране труда в образовательных учреждениях среднего профессионального и высшего

	<p>профессионального образования.</p> <p>Все работники, в том числе руководители организаций, а так же руководители - индивидуальные предприниматели, обязаны проходить обучение по охране труда и проверку знаний требований охраны труда в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.</p>
2.2.	<p><i>Обязанности работников по соблюдению требований охраны труда</i></p>
	<p>Работник обязан:</p> <p>соблюдать требования охраны труда, установленные законами и иными нормативными правовыми актами, а также правилами и инструкциями по охране труда;</p> <p>правильно применять средства индивидуальной и коллективной защиты;</p> <p>проходить обучение безопасным методам и приемам выполнения работ по охране труда, оказанию первой помощи при несчастных случаях на производстве, инструктаж по охране труда, стажировку на рабочем месте, проверку знаний требований охраны труда;</p> <p>немедленно извещать своего непосредственного или вышестоящего руководителя о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, о каждом несчастном случае, происшедшем на производстве, или об ухудшении состояния своего здоровья, в том числе о проявлении признаков острого профессионального заболевания (отравления);</p> <p>проходить обязательные предварительные (при поступлении на работу) и периодические (в течение трудовой деятельности) медицинские осмотры (обследования).</p> <p>Работники обязаны соблюдать технологическую дисциплину, требования по охране труда, технике безопасности и производственной санитарии.</p> <p>За нарушение указанных требований трудовой дисциплины администрация предприятия применяет следующие дисциплинарные взыскания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– замечание;</li> <li>– выговор;</li> <li>– увольнение.</li> </ul> <p>В отдельных случаях работник, нарушивший требования законодательства, может быть привлечен к материальной или уголовной ответственности.</p> <p>12. Особенности охраны труда женщин</p> <p>Запрещается применение труда женщин на тяжелых работах и работах с вредными или опасными условиями труда.</p> <p>Перечень тяжелых работ и работ с вредными или опасными условиями труда, при выполнении которых запрещается применение труда женщин, утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 25 февраля 2000 г № 162</p>

Запрещается подъем и перемещение женщинами тяжестей, превышающих предельные нормы:  
предельно допустимая норма разового подъема тяжестей не более 15 кг;  
до 2-х раз за 1 час не более 10 кг;  
постоянно в течение смены не более 7 кг.

При перемещении грузов в тележках и контейнерах прилагаемое усилие не должно превышать 15 кг.

СанПиН 2.2.0.555-96 «Гигиенические требования к условиям труда женщин» определяют обязательные гигиенические требования к производственным процессам, оборудованию, основным рабочим местам, трудовому процессу, производственной среде и санитарно-бытовому обеспечению работающих женщин в целях охраны их здоровья.

В СанПиН учтены и указанные выше нормы. В главе 4 СанПиН 2.2.0.555-96 изложены требования к условиям труда женщин в период беременности.

Беременным женщинам в соответствии с медицинским заключением и по их заявлению снижаются нормы выработки, нормы обслуживания либо эти женщины переводятся на другую работу, исключающую воздействие неблагоприятных производственных факторов, с сохранением среднего заработка по прежней работе.

До решения вопроса о предоставлении беременной женщине другой работы, исключающей воздействие неблагоприятных производственных факторов, она подлежит освобождению от работы с сохранением среднего заработка за все пропущенные вследствие этого рабочие дни за счет средств работодателя.

При прохождении обязательного диспансерного обследования в медицинских учреждениях за беременными женщинами сохраняется средний заработок по месту работы.

Женщины, имеющие детей в возрасте до полутора лет, в случае невозможности выполнения прежней работы переводятся по их заявлению на другую работу с сохранением среднего заработка по прежней работе до достижения ребенком возраста полутора лет.

Женщинам по их заявлению и в соответствии с медицинским заключением предоставляются отпуска по беременности и родам.

По заявлению женщины ей предоставляется отпуск по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет. Порядок и сроки выплаты пособия по государственному социальному страхованию в период указанного отпуска определяются федеральным законом.

Отпуска по уходу за ребенком могут быть использованы полностью или по частям также отцом ребенка, бабушкой, дедом, другим родственником или опекуном, фактически осуществляющим уход за ребенком.

По заявлению женщины или лиц, указанных в части второй настоящей

статьи, во время нахождения в отпусках по уходу за ребенком они могут работать на условиях неполного рабочего времени или на дому с сохранением права на получение пособия по государственному социальному страхованию.

На период отпуска по уходу за ребенком за работником сохраняется место работы (должность).

Отпуска по уходу за ребенком засчитываются в общий и непрерывный трудовой стаж, а также в стаж работы по специальности (за исключением случаев назначения пенсии на льготных условиях).

Работающим женщинам, имеющим детей в возрасте до полутора лет, предоставляются помимо перерыва для отдыха и питания дополнительные перерывы для кормления ребенка (детей) не реже чем через каждые три часа непрерывной работы продолжительностью не менее 30 минут каждый.

При наличии у работающей женщины двух и более детей в возрасте до полутора лет продолжительность перерыва для кормления устанавливается не менее одного часа.

По заявлению женщины перерывы для кормления ребенка (детей) присоединяются к перерыву для отдыха и питания либо в суммированном виде переносятся как на начало, так и на конец рабочего дня (рабочей смены) с соответствующим его (ее) сокращением.

Перерывы для кормления ребенка (детей) включаются в рабочее время и подлежат оплате в размере среднего заработка.

Запрещаются направление в служебные командировки, привлечение к сверхурочной работе, работе в ночное время, выходные и нерабочие праздничные дни беременных женщин.

Направление в служебные командировки, привлечение к сверхурочной работе, работе в ночное время, выходные и нерабочие праздничные дни женщин, имеющих детей в возрасте до трех лет, допускаются только с их письменного согласия и при условии, что это не запрещено им медицинскими рекомендациями. При этом женщины, имеющие детей в возрасте до трех лет, должны быть ознакомлены в письменной форме со своим правом отказаться от направления в служебную командировку, привлечения к сверхурочной работе, работе в ночное время, выходные и нерабочие праздничные дни.

Расторжение трудового договора по инициативе работодателя с беременными женщинами не допускается, за исключением случаев ликвидации организации.

В случае истечения срочного трудового договора в период беременности женщины работодатель обязан по ее заявлению продлить срок трудового договора до наступления у нее права на отпуск по беременности и родам.

Расторжение трудового договора с женщинами, имеющими детей в возрасте до трех лет, одинокими матерями, воспитывающими ребенка в

	<p>возрасте до четырнадцати лет (ребенка — инвалида до восемнадцати лет), другими лицами, воспитывающими указанных детей без матери, по инициативе работодателя не допускается за исключением увольнения по пункту 1, подпункту «а» пункта 3, пунктам 5 — 8, 10 и 11 статьи 81 Трудового Кодекса.</p>
2.3.	<p><i>Основы предупреждения производственного травматизма. Коллективные средства защиты</i></p>
	<p>На человека в процессе его трудовой деятельности могут воздействовать опасные (вызывающие травмы) и вредные (вызывающие заболевания) производственные факторы.</p> <p>К опасным физическим факторам относятся:</p> <p>движущиеся машины и механизмы; различные подъемно-транспортные устройства и перемещаемые грузы; незащищенные подвижные элементы производственного оборудования (приводные и передаточные механизмы, режущие инструменты, вращающиеся и перемещающиеся приспособления и др.); отлетающие частицы обрабатываемого материала и инструмента, электрический ток, повышенная температура поверхностей оборудования и обрабатываемых материалов и т.д.</p> <p>Вредными для здоровья физическими факторами являются:</p> <p>повышенная или пониженная температура воздуха рабочей зоны; высокие влажность и скорость движения воздуха; повышенные уровни шума, вибрации, ультразвука и различных излучений — тепловых, ионизирующих, электромагнитных, инфракрасных и другие.</p> <p>К вредным физическим факторам относятся также:</p> <p>запыленность и загазованность воздуха рабочей зоны; недостаточная освещенность рабочих мест, проходов и проездов; повышенная яркость света и пульсация светового потока.</p> <p>Химические опасные и вредные производственные факторы по характеру действия на организм человека подразделяются на следующие подгруппы:</p> <p>общетоксические, раздражающие, сенсibilизирующие (вызывающие аллергические заболевания), канцерогенные (вызывающие развитие опухолей), мутогенные (действующие на половые клетки организма).</p> <p>В эту группу входят многочисленные пары и газы: пары бензола и толуола, окись углерода, сернистый ангидрид, окислы азота, аэрозоли свинца и др., токсичные пыли, образующиеся, например, при обработке резанием. К этой группе относятся агрессивные жидкости (кислоты, щелочи), которые могут причинить химические ожоги кожного покрова при соприкосновении с ними.</p>

К биологическим опасным и вредным производственным факторам относятся микроорганизмы (бактерии, вирусы и др.) и микроорганизмы (растения и животные), воздействие которых на работающих вызывает травмы или заболевания.

К психофизиологическим опасным и вредным производственным факторам относятся физические перегрузки (статические и динамические) и нервно-психические перегрузки (умственное перенапряжение, перенапряжение анализаторов слуха, зрения и др.

Все эти факторы могут стать причиной несчастного случая или травмы.

При исследовании причин травматизма и профессиональных заболеваний применяют следующие методы: технический, групповой, топо- и монографический, статистический и экономический.

Технический метод исследования применяют в тех случаях, когда необходимо установить степень опасности неблагоприятных факторов производства (например, исследование запыленности воздуха, уровня шума, возгораемости материалов и т.п.).

Групповым методом устанавливают повторяемость несчастных случаев. Для этого группируют однородные случаи за определенный промежуток времени и изучают их причины.

Топографический метод состоит в изучении несчастных случаев по месту их происхождения. Все несчастные случаи систематически наносятся на план участка (цеха) условными знаками, что наглядно показывает участки, требующие особого внимания.

Монографический метод исследования заключается в детальном изучении машин, технологического процесса, рабочего места, сырья, окружающей среды с позиций потенциальных опасностей и вредностей. Этот метод наиболее действен в предупреждении травматизма и профессиональных заболеваний.

Статистический метод исследования позволяет охарактеризовать уровень травматизма в строительной организации и сравнить его с уровнем в аналогичных организациях (управлениях, трестах). Этот метод основан на изучении несчастных случаев по актам формы Н-1 за определенный период времени.

Производственное оборудование должно обеспечивать безопасность работающих при монтаже (демонтаже), вводе в эксплуатацию и эксплуатации, ремонте, техническом обслуживании, транспортировании и хранении, при использовании отдельно или в составе комплексов и технологических систем.

Производственное оборудование в процессе эксплуатации не должно загрязнять выбросами вредных веществ окружающую среду выше установленных норм.

Безопасность производственного оборудования должна обеспечиваться:

выбором принципов действия и конструктивных решений, безопасных элементов конструкций и т.п.;

применением в конструкции средств механизации, автоматизации, дистанционного управления и контроля;

применением встроенных в конструкцию средств защиты работающих; выполнением эргономических требований

Движущиеся части производственного оборудования должны быть ограждены или расположены так, чтобы исключить возможность прикасания к ним работающего.

Производственное оборудование, приводящееся в действие электрической энергией, должно иметь устройство (средства) для обеспечения электробезопасности (ограждение, заземление, изоляция токоведущих частей, защитное отключение и др.).

Элементы конструкции производственного оборудования не должны иметь острых углов, кромок, заусенцев и т.п., представляющих опасность травмирования работающих.

Производственное оборудование должно быть пожаро- и взрывобезопасным.

Оборудование должно содержаться в безопасном, исправном состоянии, для чего следует проводить своевременные осмотры, проверки и ремонты. Не допускается работать на неисправном оборудовании.

Конкретные результаты осмотров, проверок и ремонтов должны заноситься в журнал технического состояния оборудования.

Опасные зоны и элементы оборудования должны иметь ограждения в соответствии с ГОСТом Ограждения защитные.

Общие требования безопасности к производственным процессам должны соответствовать ССБТ.

Безопасность производственных процессов достигается упреждением опасной аварийной ситуации и в течение всего времени их функционирования должна быть обеспечена:

- применением технологических процессов (видов работ), а также приемов, режимов работы в порядке обслуживания производственного оборудования;
- использованием производственных помещений, удовлетворяющих соответствующим требованиям и комфортности работающих;
- оборудованием производственных площадок для процессов, выполняемых вне производственных помещений;
- использованием исходных материалов, заготовок, полуфабрикатов, комплектующих изделий (узлов, элементов) и т.п., не оказывающих опасного и вредного воздействия на работающих;
- применением производственного оборудования, не являющегося источником травматизма и профессиональных заболеваний;
- рациональным размещением производственного оборудования и организацией рабочих мест;
- применением способов хранения и транспортирования исходных материалов, сырья, заготовок, полуфабрикатов, готовой продукции и

отходов производства;

профессиональным отбором, обучением работающих, проверкой их знаний и навыков безопасного труда в соответствии с требованиями ГОСТ; применением средств защиты работников, соответствующих характеру проявления возможных опасных и вредных производственных факторов;

включением требований безопасности в нормативно-техническую, проектно-конструкторскую и технологическую документацию, соблюдением этих требований, а также требований соответствующих правил безопасности и других документов по охране труда;

использованием методов и средств контроля измеряемых параметров опасных и вредных производственных факторов.

Согласно ГОСТ при проектировании, организации и осуществлении технологического процесса для обеспечения безопасности должны предусматриваться следующие меры:

устранение непосредственного контакта работающего с исходными материалами, заготовками, полуфабрикатами, комплектующими изделиями (узлами, элементами), готовой продукцией и отходами производства, оказывающими опасное и вредное воздействие;

замена технологических процессов и операций, связанных с возникновением опасных и вредных производственных факторов, процессами и операциями, при которых указанные факторы отсутствуют или не превышают предельно-допустимых концентраций, уровней;

комплексная механизация, автоматизация, применение дистанционного управления технологическими процессами и операциями при наличии опасных и вредных производственных факторов;

герметизация оборудования или создание в оборудовании повышенного или пониженного (фиксирующего по прибору) давления (по сравнению с атмосферным);

применение средств защиты работающих;

разработка обеспечивающих безопасность систем управления и контроля производственного процесса, включая их автоматизацию внешней и внутренней диагностики на базе ЭВМ;

применение мер, направленных на предотвращение проявления опасных и вредных производственных факторов в случае аварии;

применение безотходных технологий замкнутого цикла производств, а если это невозможно, то своевременное удаление, обезвреживание и захоронение отходов, являющихся источником вредных производственных факторов; использование системы оборотного водоснабжения;

использование сигнальных цветов и знаков безопасности в соответствии с ГОСТ;

применение рациональных режимов труда и отдыха с целью предотвращения монотонности, гиподинамики, чрезмерных

физических и нервно-психических перегрузок защита от возможных отрицательных воздействий природного характера и погодных условий.

До начала строительного-монтажных работ каждый объект должен быть обеспечен проектной документацией по организации строительства и производству работ. Без указанной документации строительные-монтажные работы не производятся.

Основные требования по охране труда в строительстве закладываются в проекте организации строительства (ПОС), проекте производства работ (ППР) и других документах, учитывающих особенности строительного-монтажных работ конкретного объекта. В них содержатся проектные решения по безопасности труда, определяющие технические средства и методы работ, обеспечивающие выполнение нормативных требований безопасности труда.

Не допускается заменять проектные решения извлечениями из норм и правил безопасности труда, которые рекомендуется приводить только в качестве обоснования для разработки соответствующих решений.

Исходными данными для разработки проектных решений по безопасности труда являются:

требования нормативных документов и стандартов по безопасности труда;

типовые решения по обеспечению выполнения требований безопасности труда;

справочные пособия и каталоги средств защиты работающих;

инструкции заводов — изготовителей строительных материалов, изделий и конструкций по обеспечению безопасности труда в процессе их применения;

инструкции заводов — изготовителей машин и оборудования, применяемых в процессе работ.

При разработке проектных решений по организации строительных и производственных площадок, участков работ необходимо выявить опасные производственные факторы, связанные с технологией и условиями производства работ, определить и указать в организационно-технологической документации зоны их действия. При этом опасные зоны, связанные с применением грузоподъемных машин, определяются в ПОС, а остальные — в ППР.

Санитарно-бытовые и производственные помещения и площадки для отдыха работников, а также автомобильные и пешеходные дороги располагают за пределами опасных зон.

В случае если в процессе строительства (реконструкции) зданий и сооружений в опасные зоны вблизи мест перемещения грузов кранами и от строящихся зданий могут попасть эксплуатируемые гражданские или производственные здания и сооружения, транспортные или пешеходные дороги и другие места возможного нахождения людей, предусматриваются решения, предупреждающие условия

возникновения там опасных зон, в том числе:

а) вблизи мест перемещения груза краном:

рекомендуется оснащать башенные краны дополнительными средствами ограничения зоны их работы, посредством которых зона работы крана принудительно ограничивается таким образом, чтобы не допускать возникновения опасных зон в местах нахождения людей; скорость поворота стрелы крана в сторону границы рабочей зоны ограничивается до минимальной при расстоянии от перемещаемого груза до границы зоны менее 7 м;

перемещение грузов на участках, расположенных на расстоянии менее 7 м от границы опасных зон, осуществляется с применением предохранительных или страховочных устройств, предотвращающих падение груза;

б) на участках вблизи строящегося (реконструируемого) здания:

по периметру здания устанавливается защитный экран, имеющий равную или большую высоту по сравнению с высотой возможного нахождения груза, перемещаемого грузоподъемным краном;

зона работы крана ограничивается таким образом, чтобы перемещаемый груз не выходил за контуры здания в местах расположения защитного экрана.

При разборке (разрушении) зданий проектные решения по обеспечению безопасности труда определяют:

размеры опасной зоны при принятом методе разборки (разрушении);

последовательность выполнения работ, исключающих самопроизвольное обрушение конструкций;

мероприятия по подавлению пылеобразования в процессе разрушения конструкций и их погрузке.

Для предупреждения падения работающих с высоты, в проектных решениях предусматривают:

сокращение объемов верхолазных работ за счет применения конвейерной или укрупнительной сборки, крупноблочного или бескранового метода монтажа;

преимущественное первоочередное устройство постоянных ограждающих конструкций (стен, панелей, ограждений балконов и проемов);

применение ограждающих устройств, соответствующих конструктивным и объемно-планировочным решениям возводимого здания и удовлетворяющих требованиям безопасности труда;

определение места и способов крепления предохранительного пояса.

Кроме того, решениями определяют:

средства подмащивания, предназначенные для выполнения данного вида работ или отдельной операции;

пути и средства подъема работников на рабочие места;

в необходимых случаях — грузозахватные приспособления, позволяющие осуществлять дистанционную расстроповку

длинномерных строительных конструкций.

В целях предупреждения падения с высоты перемещаемых краном строительных конструкций, изделий, материалов, а также потери их устойчивости в процессе монтажа или складирования в проектных решениях указываются:

средства контейнеризации или тара для перемещения штучных или сыпучих материалов, а также бетона или раствора с учетом характера и грузоподъемности перемещаемого груза и удобства подачи его к месту работ;

грузозахватные приспособления (грузовые стропы, траверсы и монтажные захваты), соответствующие массе и габаритам перемещаемого груза, условиям строповки и монтажа;

способы строповки, обеспечивающие подачу элементов конструкций при складировании и монтаже в положении, соответствующем или близком к проектному;

приспособления (пирамиды, кассеты) для устойчивого хранения элементов строительных конструкций;

порядок и способы складирования строительных конструкций, изделий, материалов и оборудования;

способы временного и окончательного закрепления конструкций;

способы удаления отходов строительных материалов и мусора;

место установки и конструкция защитных перекрытий или козырьков при необходимости нахождения людей в зоне возможного падения мелких материалов или предметов.

При выполнении работ с применением машин, механизмов или оборудования предусматривается:

выбор типов машин, мест их установки и режимов работы в соответствии с параметрами, предусмотренными технологией и условиями производства работ;

применение мероприятий, ограничивающих зону действия машин для предупреждения возникновения опасной зоны в местах нахождения людей, а также применение ограждений зоны работы машин;

особые условия установки машин в зоне призмы обрушения грунта, на насыпном грунте или косогоре.

При необходимости разработки траншей и котлованов и нахождения в них людей для производства строительно-монтажных работ определяются:

в проектно-сметной документации (проекте организации строительства) — безопасная крутизна незакрепленных откосов выемки с учетом нагрузки от строительных машин и материалов или решение о применении креплений;

в производственной документации (проекте производства работ), кроме того — дополнительные мероприятия по контролю и обеспечению устойчивости откосов в связи с сезонными изменениями;

тип креплений и технология их установки, а также места установки

	<p>лестниц для спуска и подъема людей.</p> <p>Для предупреждения поражения работающих электротоком предусматриваются:</p> <p>указания по устройству временных электроустановок, выбору трасс и определению напряжения временных силовых и осветительных электросетей, устройства для ограждения токоведущих частей и месторасположение вводно-распределительных систем и приборов;</p> <p>способы заземления металлических частей электрооборудования;</p> <p>дополнительные защитные мероприятия при производстве работ в помещениях с повышенной опасностью и особо опасных, а также при выполнении работ в аналогичных условиях вне помещений;</p> <p>мероприятия по безопасному выполнению работ в охранных зонах линий электропередач.</p> <p>Для предупреждения воздействия на работников вредных производственных факторов (неблагоприятный микроклимат, шум, вибрация, пыль и вредные вещества в воздухе рабочей зоны) необходимо:</p> <p>определить участки работ, на которых могут возникнуть вредные производственные факторы, обусловленные технологией и условиями выполнения работ;</p> <p>определить средства защиты работающих;</p> <p>предусмотреть, при необходимости, специальные меры по хранению опасных и вредных веществ;</p> <p>предусмотреть требуемые меры защиты при использовании приборов, содержащих радиоактивные изотопы и служащих источниками ионизирующих излучений, а также при применении лазеров.</p>
2.4.	<i>Правовые основы пожарной безопасности</i>
	<p>Нормативное правовое обеспечение пожарной безопасности</p> <p>1.1. Нормативное правовое регулирование в области пожарной безопасности.</p> <p>1.2. Порядок разработки нормативных правовых актов федеральными органами исполнительной власти, устанавливающие требования пожарной безопасности</p> <p>1.3. Порядок разработки нормативных документов по пожарной безопасности органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и организациями</p> <p>1.4. Порядок согласования специальных технических условий для объектов, в отношении которых отсутствуют обязательные требования пожарной безопасности</p> <p>2. Техническое регулирование в области пожарной безопасности.</p> <p>3. Основы организации пожарной безопасности на объектах защиты</p> <p>3.1. Организация системы обеспечения пожарной безопасности.</p> <p>3.2. Полномочия, права, обязанности и ответственность субъектов отношений в области пожарной безопасности.</p>

3.3. Основные направления обеспечения пожарной безопасности на объектах защиты.

3.4. Условия соответствия объекта защиты требованиям пожарной безопасности.

### **Нормативные правовые акты и рекомендуемая литература**

Нормативное правовое обеспечение пожарной безопасности

Нормативное правовое регулирование в области пожарной безопасности

Общие правовые, экономические и социальные основы обеспечения пожарной безопасности в Российской Федерации определены *Федеральным законом от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»* (далее - ФЗ-69). В области обеспечения пожарной безопасности ФЗ-69 регулирует отношения между органами государственной власти, органами местного самоуправления, учреждениями, организациями, крестьянскими (фермерскими) хозяйствами, иными юридическими лицами независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности (далее - организации), а также между общественными объединениями, должностными лицами, гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства (далее - граждане).

Под *пожарной безопасностью* понимается состояние защищенности личности, имущества, общества и государства от пожаров.

Обеспечение пожарной безопасности является одной из важнейших функций государства и осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о пожарной безопасности.

Законодательство Российской Федерации о пожарной безопасности основывается на Конституции Российской Федерации и включает в себя Федеральный закон «О пожарной безопасности», принимаемые в соответствии с ним федеральные законы и иные нормативные правовые акты, законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, муниципальные правовые акты, регулирующие вопросы пожарной безопасности.

Законодательство субъектов Российской Федерации не действует в части, устанавливающей более низкие, чем настоящий Федеральный закон, требования пожарной безопасности (ст.2 ФЗ-69).

В целях обеспечения пожарной безопасности в Российской Федерации создана **система обеспечения пожарной безопасности** - совокупность сил и средств, а также мер правового, организационного, экономического, социального и научно-технического характера, направленных на борьбу с пожарами (ст.3 ФЗ-69).

Основными элементами системы обеспечения пожарной безопасности являются органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации, граждане, принимающие участие в обеспечении пожарной безопасности в соответствии с

законодательством Российской Федерации.

Одной из основных функций системы обеспечения пожарной безопасности является нормативное правовое регулирование и осуществление государственных мер в области пожарной безопасности.

**Нормативное правовое регулирование в области пожарной безопасности** представляет собой принятие органами государственной власти нормативных правовых актов, направленных на регулирование общественных отношений, связанных с обеспечением пожарной безопасности (ст.20 ФЗ-69).

**К нормативным правовым актам Российской Федерации по пожарной безопасности** относятся федеральные законы о технических регламентах, федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, устанавливающие обязательные для исполнения требования пожарной безопасности.

**К нормативным документам по пожарной безопасности** относятся национальные стандарты, своды правил, содержащие требования пожарной безопасности (нормы и правила).

Разрабатываемые федеральными органами исполнительной власти нормативные правовые акты, устанавливающие требования пожарной безопасности, подлежат согласованию с федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным на решение задач в области пожарной безопасности.

Субъекты Российской Федерации вправе разрабатывать и утверждать в пределах своей компетенции нормативные правовые акты по пожарной безопасности, не противоречащие требованиям пожарной безопасности, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Техническое регулирование в области пожарной безопасности осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о техническом регулировании в области пожарной безопасности.

Для объектов защиты, в отношении которых отсутствуют требования пожарной безопасности, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными документами по пожарной безопасности, разрабатываются специальные технические условия, отражающие специфику обеспечения указанных объектов пожарной безопасности и содержащие комплекс необходимых инженерно-технических и организационных мероприятий по обеспечению их пожарной безопасности, подлежащие согласованию с федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным на решение задач в области пожарной безопасности.

Особенности обеспечения пожарной безопасности на территории инновационного центра "Сколково", включая особенности утверждения и применения требований пожарной безопасности (в том

	<p>числе требований технических регламентов), устанавливаются Федеральным законом "Об инновационном центре "Сколково".</p> <p><i>Указом Президента Российской Федерации от 11 июля 2004 г. № 868 «Вопросы Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»</i> определено, что МЧС России является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики, <b>нормативному правовому регулированию</b>, а также по надзору и контролю в области гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, <b>обеспечения пожарной безопасности</b> и безопасности людей на водных объектах.</p> <p>МЧС России в соответствии с возложенными на него задачами:</p> <p>разрабатывает и представляет Президенту Российской Федерации и (или) в Правительство Российской Федерации проекты законов, иных нормативных правовых актов и проекты технических регламентов в области гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, обеспечения пожарной безопасности, а также безопасности людей на водных объектах в пределах своей компетенции;</p> <p>издает нормативные правовые акты и иные документы по вопросам гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, обеспечения пожарной безопасности, безопасности людей на водных объектах, осуществляет контроль за их исполнением, а также принимает по указанным вопросам решения, обязательные для исполнения федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и организациями;</p> <p>осуществляет в установленном порядке федеральный государственный пожарный надзор, государственный надзор в области гражданской обороны и государственный надзор в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера за соблюдением соответствующих требований федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, организациями, а также должностными лицами, гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами и лицами без гражданства.</p>
2.5.	<i>Специальная оценка условий труда</i>
	<p><b>Специальная оценка условий труда (далее СОУТ)</b> — это единый комплекс последовательно осуществляемых мероприятий по идентификации вредных и (или) опасных факторов производственной</p>

	<p>среды и трудового процесса и <b>оценке</b> уровня их воздействия на работника с учетом отклонения их фактических значений от установленных нормативов (гигиенических нормативов) <b>условий труда</b> и применения средств индивидуальной и коллективной защиты работников</p>
2.6.	<p><i>Установление компенсаций работающим во вредных и (или) опасных условиях труда по результатам специальной оценки условий труда</i></p>
	<p>Условия труда — это сочетание факторов производственной среды и трудового процесса, которые влияют на работоспособность и здоровье работника. Вредными считаются те условия, которые могут негативно отразиться на здоровье сотрудника.</p> <p>Законодательство устанавливает специальные нормативы. Они определяют уровни воздействия факторов на организм, при которых здоровье работника не страдает. Если уровень воздействия превышает нормативы, условия работы человека считаются вредными и есть риск получить профессиональное заболевание.</p> <p>Вредные условия труда и компенсация их последствий регулируются прежде всего трудовым кодексом и законом от 28.12.2013 № 426-ФЗ «О специальной оценке условий труда».</p> <p>По природе воздействия на организм человека вредные факторы делятся на физические, химические, биологические и психофизиологические. Если какие-то из этих факторов есть на работе, условия труда считаются вредными.</p> <p>Физические факторы — это, например:</p> <p>Движущиеся машины и механизмы, подъемно-транспортные устройства и перемещаемые грузы, незащищенные подвижные элементы производственного оборудования. Они могут ударить человека, сбить с ног, придавить, затянуть руку или ногу в механизм, ранить или упасть на голову.</p> <p>Повышенная или пониженная температура воздуха рабочей зоны: когда человек все время страдает от жары или мерзнет, могут начаться или обостриться какие-то болезни.</p> <p>Повышенные уровни шума, вибрации, ультразвука и различных излучений — тепловых, ионизирующих, электромагнитных, инфракрасных и других. Они могут посадить слух, зрение и стать причиной других заболеваний.</p> <p>Запыленность и загазованность воздуха рабочей зоны могут привести к развитию аллергии и астмы.</p> <p>Недостаточная освещенность рабочих мест, проходов и проездов или, наоборот, повышенная яркость света и пульсация светового потока. Проблемы с освещением могут стать причиной ухудшения зрения, а пульсация света дополнительно может спровоцировать приступы эпилепсии, если у работника есть такое заболевание.</p> <p>Химические делятся на общетоксические, раздражающие</p>

	<p>и сенсibiliзирующие — вызывающие аллергические заболевания. А также канцерогенные — вызывающие развитие опухолей, и мутагенные — действующие на половые клетки организма работника.</p> <p>К химическим факторам относятся в частности пары и газы бензола и толуола, окись углерода, сернистый ангидрид, окиси азота, аэрозоли свинца, токсичная пыль, агрессивные жидкости — кислоты и щелочи, которые могут вызвать химические ожоги кожи при соприкосновении с ней.</p> <p>Такие факторы встречаются, например, в кабинах тепловозов и дизель-поездов, в которых содержание углекислого газа и закиси азота превышает максимальные допустимые гигиенические нормы. Еще от этих факторов страдают аккумуляторщики, которые контактируют с парами серной кислоты и щелочами, и сотрудники деревообрабатывающих предприятий, которые работают с разными пылевыми частицами с примесями железа и кремния.</p> <p>Биологические — это микроорганизмы, например бактерии и вирусы, или растения и животные, которые могут вызвать у работников травмы или заболевания. С такими факторами приходится сталкиваться, например, медикам, сотрудникам лабораторий и ветеринарам.</p> <p>Психофизиологические факторы — это физические и нервно-психические перегрузки. Например, умственное перенапряжение, перенапряжение слуха, зрения и другие.</p>
2.7.	<p><i>Охрана труда на предприятиях общественного питания</i></p>
	<p>На предприятиях общественного питания должна проводиться работа по улучшению условий труда и устранению профессиональных вредностей в соответствии с «Правилами техники безопасности и производственной санитарии на предприятиях общественного питания».</p> <p>Для создания нормальных условий труда большое значение имеет снижение температуры, уменьшение влажности и загрязненности воздуха в производственных цехах, особенно в горячем, кондитерском и в моечных помещениях. Это достигается путем внедрения новых видов модульного оборудования с электрическим обогревом и оснащения производственных помещений центральной и местной приточно-вытяжной вентиляцией, которая должна работать бесперебойно и эффективно, способствуя поддержанию теплового комфорта, обеспечивая благоприятную температуру воздуха в цехах в пределах 18—20°C, относительную влажность воздуха 40—60% и слабое движение воздуха со скоростью 0,1 м/с.</p> <p>Для предупреждения простудных заболеваний у работников предприятий общественного питания нельзя допускать сквозняков, необходимо предусматривать устройство тепловоздушных завес и тамбуров у служебных входов.</p>

	<p>В производственных помещениях должна быть обеспечена достаточная освещенность рабочих мест.</p> <p>Для снижения производственного шума колеса внутрицехового транспорта снабжают резиновыми шинами, холодильные агрегаты и вентиляцию оборудуют бесшумными электродвигателями.</p> <p>С целью улучшения условий труда на всех предприятиях общественного питания должны быть оборудованы необходимые санитарно-бытовые помещения, включая комнату для отдыха и приема пищи.</p>
<b>3</b>	<b>Стандартизация обслуживания посетителей</b> Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания
3.1.	<i>Основные положения стандартизации</i>
3.2.	<i>Национальная система стандартизации</i>
3.3.	<i>Межгосударственная система стандартизации</i>
3.4.	<i>Межгосударственные стандарты обслуживания, действующие в области общественного питания</i>
<b>4</b>	<b>Деловая культура. Этика делового общения</b>
4.1	<i>Деловая этика и этикет</i>
4.2	<i>Деловое общение в менеджменте</i>
4.3	<i>Деловые переговоры. Публичное выступление</i>
<b>5</b>	<b>Управление рисками предприятия</b>
5.1.	<i>Основные принципы управления хозяйственными рисками в сфере предпринимательства</i>
5.2.	<i>Условия, приоритеты и сценарии риск-стратегии среднего и малого бизнеса. Выбор допустимого уровня риска</i>
<b>6</b>	<b>Виды организаций. Структура организации</b>
6.1.	<i>Организация как объект управления</i>
6.2.	<i>Основные типы организационных структур управления</i>
<b>7</b>	<b>Общий менеджмент</b>
7.1.	<i>Эволюция менеджмента</i>
7.2.	<i>Планирование и контроль в менеджменте</i>
7.3.	<i>Организационная структура</i>
<b>8</b>	<b>Психология управления персоналом организации</b>

8.1.	<i>Возможности и скрытый потенциал человека</i>
8.2.	<i>Стили управления. Влияние организационной культуры на эффективность работы</i>
8.3.	<i>Психология и методология управления персоналом</i>
8.4.	<i>Управление персоналом на предприятии</i>
<b>9</b>	<b>Психология управления группой и коллективом</b>
9.1.	<i>Группа в менеджменте</i>
9.2.	<i>Структура и динамика группы</i>
9.3.	<i>Социально-психологические аспекты управления служебными коллективами</i>
9.4.	<i>Формирование профессиональной команды и управление ею</i>
<b>10</b>	<b>Психология субъекта управленческой деятельности</b>
10.1.	<i>Перцептивные и мнемические процессы в управленческой деятельности</i>
10.2.	<i>Мыслительные процессы в управленческой деятельности</i>
10.3.	<i>Регулятивные процессы в управленческой деятельности</i>
10.4.	<i>Управленческие способности</i>
10.5.	<i>Формы и технологии управленческой деятельности руководителя</i>
<b>11</b>	<b>Коммуникативные процессы в управленческой деятельности. Психология общения</b>
11.1.	<i>Основные понятия деловых коммуникаций, делового общения</i>
11.2.	<i>Профессиональное общение</i>
11.3.	<i>Средства коммуникации</i>
<b>12</b>	<b>Психология управленческих функций</b>
<b>13</b>	<b>Основные типы предприятий питания</b>
13.1.	<i>Классификация предприятий питания и общие требования к ним</i>
13.2.	<i>Характеристика типов предприятий общественного питания</i>
<b>14</b>	<b>Организация деятельности предприятий питания</b>
14.1.	<i>Организация снабжения предприятий общественного питания</i>
14.2.	<i>Организация вспомогательных служб, цехов и обслуживающих хозяйств</i>

14.3.	<i>Оперативное планирование производства и технологическая документация</i>
14.4.	<i>Технологические особенности процесса производства и ассортимент продукции общественного питания. Санитарные правила производства и реализация продукции общественного питания</i>
<b>15</b>	<b>Управление персоналом на предприятиях питания и мотивация сотрудников</b>
15.1.	<i>Управление персоналом на предприятиях питания</i>
15.2.	<i>Мотивация персонала</i>
<b>16</b>	<b>Разработка управляющим предприятия должностных инструкций на сотрудников</b>
16.1.	<i>Документы, регламентирующие деятельность сотрудников организации</i>
16.2.	<i>Разработка инструкций для персонала общественного питания</i>
<b>17</b>	<b>Маркетинг на предприятиях питания</b>
17.1.	<i>Основы маркетинга услуг общественного питания</i>
17.2.	<i>Реализация концепции маркетинга на предприятиях общественного питания</i>
17.3.	<i>Поведение потребителей на рынке услуг предприятий общественного питания</i>
17.4.	<i>Ценовая политика в комплексе маркетинга</i>
17.5.	<i>Стратегическое планирование на предприятиях общественного питания</i>
	<p>Маркетинг в общественном питании — это эффективное управление производством и продажей собственной продукции и услуг, ориентированное на удовлетворение спроса потребителей и достижение высокого уровня доходности.</p> <p>Применение маркетингового подхода обеспечивается по отношению к таким элементам, как:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• персонал — знания, умения и навыки, которые устанавливаются исходя из требований к уровню качества продукции и услуг;</li> <li>• процесс — этапы производства продукции и обслуживания потребителя;</li> <li>• окружающая среда — место оказания услуг общественного питания, интерьер, экстерьер, оборудование.</li> </ul> <p>Несмотря на хорошую организацию деятельности и разнообразие предлагаемых блюд, актуальным остается вопрос привлечения клиентов в свое заведение. В связи с этим реклама играет важную роль</p>

в деятельности предприятия общественного питания. Основными мероприятиями по активизации и улучшению рекламной деятельности следует считать:

- выявление продукции, наиболее нуждающейся в рекламе;
- создание современных рекламно-графических средств;
- использование маркетинговых подходов к планированию выпуска рекламной продукции;
- стимулирование творческого потенциала работников;
- поиск новых форм рекламной продукции. Применяемые предприятиями общественного питания стратегии маркетинга опираются на прогнозирование долгосрочных перспектив в изменении рынка и потребностей покупателей. В теории маркетинга выделяют две группы стратегий.

Стратегии в отношении производимой продукции:

- стратегия дифференциации предполагает, что предприятие общественного питания делает все необходимое, чтобы его продукция и услуги обладали особыми качествами и отличались от аналогичных. Одним из способов реализации стратегии дифференциации является узнаваемость предприятия;
- стратегия низких издержек обеспечивается более дешевым производством и реализацией собственной продукции на рынке (использование полуфабрикатов, сбережение энергоресурсов, внедрение рациональных схем товародвижения). Однако экономия на мелочах типа салфеток и посуды может привести к сиюминутному результату, но пострадает качество услуг и репутация предприятия;
- стратегия узкой специализации используется на предприятиях, ориентированных на определенный контингент обслуживаемых потребителей (столовые по месту работы, учебы) или на реализацию узкого ассортимента продукции (пельменная, сосисочная).

Стратегии в отношении рынка определяют, как изменить долю предприятия на рынке в перспективе. Планирует ли предприятие расширять свою сферу деятельности или уйти с рынка. Стратегии по захвату рынка подразделяются на:

30. Ресторан – один из самых сложных типов предприятий сервиса. От управляющего здесь требуются не только организаторские способности, но и умение создать особую атмосферу заведения, приятную для посетителей. Без этого условия ни о каком формировании лояльности не может быть и речи. Стало быть, необходима «тонкая» настройка маркетинга, позволяющая и привлечь, и удержать клиента. Но, к сожалению, именно в ресторанах маркетингу по-прежнему уделяется недостаточно внимания.

**ЗАДАЧИ РЕСТОРАННОГО МАРКЕТИНГА:**

- Информирование посетителей о ресторане.
- Расширение круга посетителей ресторана.

- Привлечение целевой группы посетителей.
- Увеличение дохода с клиента.
- Удержание клиентов.

Информирование посетителей о ресторане

В первую очередь эта задача относится к начальному этапу деятельности ресторана – то есть, когда он открылся и необходимо информировать потенциальных клиентов об этом событии.

Расширение круга посетителей ресторана

Под расширением круга посетителей подразумевается привлечение той аудитории, которая не совсем свойственна данному заведению. В этом же кроется серьезная опасность, поскольку пересечение разных типов посетителей может сослужить плохую службу.

Если же говорить о привлечении разных людей с помощью разделения потоков посетителей, то делать это можно двумя способами.

Первый – привлекать посетителей на банкетное обслуживание. Конечно, эта категория посетителей далеко не всегда совпадает с ЦА ресторана, но есть возможность разнести их по времени.

Второй способ размежевания посетителей на потоки – работа в нескольких форматах. Например, днем кафе работает по схеме раздаточной линии, а в вечернее время – в формате кафе с обслуживанием.

Для привлечения дополнительной публики можно договориться с руководством центра, чтобы оно беспрепятственно пропускало в кафе всех желающих из офисов, не расположенных в этом бизнес-центре.

Привлечение целевой группы посетителей

Планировать целевую группу посетителей надо еще на стадии разработки концепции ресторана. Концепция же базируется на маркетинговом исследовании, в котором и вырисовывается целевая группа.

Комплекс мер, предназначенных для привлечения целевой группы и отсека нежелательной публики, выглядит так:

Хорошо спланированная рекламная кампания, в которой четко отражен образ ресторана;

Месторасположение;

Ценовая категория, в которой работает ресторан;

Кухня;

Сервис;

Дизайн фасада, вывески, входа и интерьера;

Услуги, предоставляемые рестораном.

Увеличение дохода с клиента

Увеличение дохода с клиента подразумевает, что клиент либо чаще приходит в ресторан, либо платит больше за одно посещение при том же графике (желательно, конечно, и то и другое). Методов для этого существует достаточно много и некоторые из них довольно сложно

систематизировать и описать. Например, создание соответствующей атмосферы заведения. А ведь от нее во многом будет зависеть, придет ли человек в этот ресторан специально, или же только благодаря тому, что он расположен рядом.

#### Удержание клиентов

Удержать клиента – это значит сделать так, чтобы клиент перешел из разряда случайных в разряд постоянных, да там и остался. Первоначально задача решается довольно просто. Вы делаете ресторан, рассчитанный на определенную целевую аудиторию, и при помощи различных рекламных мероприятий привлекаете в него людей.

Поздравление клиента с днем рождения по электронной почте, SMS и т.п., ставшие популярными в других видах бизнеса, начинают активно использоваться и в ресторанах.

31. Качество - комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности: разработка стратегии, организация производства, маркетинг и др. Важнейшими составляющими всей системы качества в общественном питании является качество пищи и обслуживания. Специфика качества сервисного обслуживания в организациях общественного питания Основная цель качественного обслуживания - повышение эффективности работы , а также увеличение спроса среди потребителей. Предприятие общественного питания - это предприятие, выполняющее функции по изготовлению, реализации и организации потребления кулинарной продукции и предоставлению услуг. Иными словами, это заведение, в котором изготавливают еду на продажу, продают ее и предоставляют возможность здесь же эту еду потреблять. В зависимости от уровня обслуживания, оборудования и т. п. все предприятия общественного питания подразделяются на типы (ресторан, кафе, бар, столовая, закусочная и т. д.), а рестораны и бары также и на классы (люкс, высший, первый) В современных системах управления предприятиями общественного питания все более заметную роль играет управление качеством продукции и услуг. Объясняется это, во-первых, тем, что качество, наряду с ценой, гарантиями, сроками обслуживания и сервисом является наиболее весомым слагаемым конкурентоспособности услуг. Во-вторых, качество продукции и услуг должно гарантировать их безопасность и экологичность, обеспечивать возможность их обязательной сертификации, что контролируется государственными надзорными органами. Также к методам оценки качества процесса обслуживания на предприятии общественного питания можно отнести концепцию «нейтральных зон» Ч. Бернарда, в соответствии с которой, если обслуживание оказывается в зоне приемлемого или ожидаемого, очень мало надежд на то, что удовлетворение будет получено. Непостоянство качества или изменчивость услуг предполагает, что качество однотипных услуг колеблется в весьма широких пределах, в зависимости от времени и

места оказания, а также от исполнителя. Индивидуальность покупателей предполагает и индивидуальность услуг. Прежде всего, заметное влияние на качество оказывает человеческий фактор. Состояние оказывающего услугу в момент её производства может сильно повлиять на её качество. Изменчивость и колебания в качестве услуги - главная причина недовольства, высказываемого клиентами Бюро исследования бизнеса

В ресторане, который посещают иностранные гости, предполагается наличие базовых знаний иностранных языков. Важнейшая часть подготовки к работе для официанта - личная гигиена, забота о собственном внешнем виде и здоровье

Из всего выше сказанного можно сделать вывод, что специфика качества состоит из двух составляющих: техническое качество - требует постоянного обновления меню, изменений в оформлении зала и функциональное качество, в свою очередь, предполагает постоянное совершенствование в системе обслуживания. Помимо всего прочего необходим строжайший контроль за работой обслуживающего персонала, ежедневная работа по улучшению качества обслуживания, грамотная кадровая политика.

32. В общественном питании реклама обладает рядом особенностей. Это прежде всего информация о месте расположения предприятия, об оказываемых им услугах. Реклама должна способствовать привлечению труда потенциальных потребителей, созданию положительного мнение об этом предприятии. Для рекламы в общественном питании и услуг, оказываемых ими используют самые разнообразные средства: витрины, плакаты, газеты, радио, телевидение. При создании рекламы необходимо учитывать назначение предприятия, его стиль и царящую в нем атмосферу отдыха. Реклама всегда начинается с ее оформления. Средства внешней рекламы носят индивидуальный характер, они должны выполнять информационную, эстетическую рекламу.

**РЕКЛАМА** - от латинского слова - выкрикивать, призывать покупателя к покупке товара.

**ПРИЧИНЫ РАСПРАСТРАНЕНИЯ РЕКЛАМЫ:**

1. Переход от внутреннего рынка к международному.
2. Переход от изучения спроса к изучению потребителя.
3. Жесткая конкуренция.

**ФАКТОРЫ, НЕОБХОДИМОСТИ РЕКЛАМЫ:**

1. Доведение информации до потребителя или клиента.
2. Увеличение объема товарооборота.
3. Поиск надежного партнера.
4. Повышение степени известности фирмы.
5. Создание положительного имиджа фирмы.
6. Создание новых потребностей.

**ОСОБЕННОСТИ РЕКЛАМЫ В РОССИИ:**

1. Реклама отражает жизненный уровень общества.
2. Реклама должна быть частью государственной политики, которая должна определять здоровый образ жизни.

#### СРЕДСТВА МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ:

1. Пресса.
2. Телевидение.
3. Радио.

#### СРЕДСТВА РЕКЛАМЫ:

1. Реклама в прессе газеты и журналы, которые можно разделить на общие и специальные.

По видам информации газеты делятся на:

- информационные,
- коммерческие-то бизнесе,
- рекламно-коммерческие.

2. Печатная реклама - каталоги, справочники, листовки, проспекты,

3. Реклама на телевидении, кино.

4. Реклама по радио.

5. Рекламные щиты пространственной конструкции.

6. Реклама на транспорте.

7. Выставки, ярмарки.

8. Реклама на месте продажи.

9. Устная реклама.

10. Прямая почтовая реклама.

#### ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ВЕЛИЧИНУ РЕКЛАМНЫХ СРЕДСТВ:

1. Масштабы производства.
2. Объемы и размеры рынка.
3. Этап жизненного цикла товаров.
4. Объем прибыли и сбыта.
5. Затраты конкурентов.
6. Финансовые ресурсы фирмы.

#### ОЦЕНКА РЕКЛАМНОЙ ПРОГРАММЫ:

1. Замеры коммуникативной эффективности-тесты.
2. Замеры торговой эффективности.
3. Разработка экспериментальной рекламы.

#### РЕКЛАМА ДЕЛИТСЯ:

1. В зависимости от влияния на органы чувств:

-зрительная реклама /печатная, световая , витринно-выставочная, фотореклама/.

- звуковая / устная, раздатчика, буфетчика, официанта, радиореклама/,

- зрительно-вкусовая / дегустация блюд, кулинарных и кондитерских изделий, на выпусках, дегустациях, выставка-продажа/.

2. По назначению реклама может быть рассчитана на потребителей и работников питания.

3. По месту употребления делят на внутреннюю и внешнюю ее виды:

- печатно-графическая,

- живописная,
- витринно-выставочная,
- реклама при помощи технических средств /световая, телевизионная, радиореклама/ бывает:
- газосветные вывески
- радиореклама / в аэропортах, вокзалах, стадионах и т.д./

33.. Турист – лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания. Ночующие на территории пребывания посетители считаются туристами, однодневные посетители – экскурсантами.

Основной особенностью рынка туристских услуг Субъектами рынка выступают:

- организаторы и продавцы туров (туроператоры и турагенты);
- контрагенты – исполнители услуг (гостиницы и транспортные перевозчики);
- покупатели – потребители туристских услуг.

Под туристским продуктом(турпродуктом) понимаются туристские товары и туристские услуги.

*Туристский товар* – это продукт труда, предназначенный для использования туристами и экскурсантами.

Основу туристского товара составляет туристский маршрут. Туристский маршрут (турмаршрут)– путь следования туриста с обозначением перечня всех географических пунктов, последовательно посещаемых им во время путешествия. Началом маршрута служит место оказания туристу первой туристской услуги, оговоренной в договоре. Концом маршрута считается место оказания последней услуги. В зависимости от перемещения по пути следования различаются линейные, кольцевые, радиальные и комбинированные виды маршрутов.

Туристская услуга – деятельность по удовлетворению потребностей посетителей в путешествиях, отдыхе или экскурсиях.

Под туристическим пакетом(турпакетом) понимается комплексная туристская услуга. Обычно пакеты услуг включают:

- услуги питания;
- услуги размещения;
- услуги транспорта;
- организацию экскурсионных, культурных и спортивных услуг;
- услуги по организации посещения магазинов.

*Тур* – это комплекс услуг по размещению, перевозке и питанию

туристов, экскурсионному обслуживанию, а также другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

Наиболее распространенными являются следующие виды туров.

*Инклюзив-тур* – путешествие, продаваемое в виде полного пакета услуг, включающего получение визы, перевозку, размещение в гостинице, питание, трансфер, экскурсионное обслуживание по маршруту путешествия.

*Инcentив-тур* – поощрительная поездка за счет фирмы, организуемая предприятием для своих работников за достижения в труде.

*Групповой (коллективный) тур* – совместная поездка нескольких лиц по единому маршруту и на одинаковых для всех условиях (от 15 человек и более).

*Индивидуальный тур* – независимое путешествие одного или нескольких лиц (менее 15 человек), связанное с обслуживанием, носящим персональный характер, и с более высокими ценами.

*Специализированный тур* – выезд с целью изучения специфических особенностей того или иного места, для приобретения личного опыта или активного отдыха.

34. Особенности туристического маркетинга определяются в первую очередь особенностями тур-продукта, а также специфическими чертами производителей и потребителей туристских услуг. турпродукт- это комплекс услуг и товаров, в совокупности своей образующих туристскую поездку (тур) или имеющих к ней непосредственное отношение (например, туристическое снаряжение - это тоже турпродукт, хотя является товаром, а не услугой

Потребительная стоимость туристической поездки состоит в положительном культурно-оздоровительном или инвестиционном (в случае делового туризма) эффекте. Туристский продукт имеет также следующие особенности. - Это комплекс услуг и товаров (материальных и нематериальных компонентов), который имеет сложную систему взаимосвязей между различными видами или компонентами турпродукта. - Туристские услуги нельзя складировать или хранить, их нельзя представить в виде товарных образцов. Для оценки турпродукта нет мерных величин как, например, размеры, вес, объем, мощность и др. Объективная оценка возможна лишь для отдельных компонентов услуг. - Потребитель, как правило, не может увидеть турпродукт до его потребления, а потребление в большинстве случаев осуществляется непосредственно на месте производства туристской услуги. - Покупатель преодолевает расстояние, отделяющее его от продукта и места потребления последнего, а не наоборот. - Турпродукт зависит от таких переменных, как время и пространство. Большое значение имеет фактор сезонности. Маркетинговые мероприятия турфирмы будут отличаться в пик сезона и в межсезонье. В межсезонье, например, необходимы дополнительные меры стимулирования спроса -низкие цены, различные дополнительные услуги, варьирование различными видами туризма и т.д. Кроме того,

предложение отличается значительной статичностью: например, привязанностью к определенному месту ( турбазу, аэропорт и т.д. невозможно перенести в другое место). - Значительное влияние на качество туруслуг оказывают внешние факторы, имеющие форс-мажорный характер, то есть не зависящие от воли и действий продавца и покупателя: погода, природные условия, политика в области туризма, международные события и т.д. - Противоречие между статичным предложением и динамичным спросом. Предложение привязано к месту (например, конкретному турцентру), имеет неизменяемый ландшафт, климат, органично сформировавшуюся ориентацию туристской инфраструктуры. К особенностям производителей туруслуг можно отнести следующие: производители турус-луг - это значительное количество независимых и различных по профилю и специализации турпред-приятий с соответственно различными целями (например, туроператор, турагентство, ресторан, гостиница, турбюро и т.д.). Основываясь на вышесказанном, можно выделить, следующие особенности туристического маркетинга. 1. Для маркетинга в туризме в меньшей степени важна задача стимулирования спроса. Спрос на туруслуги постоянно растет, и индустрия туризма в меньшей чем многие другие отрасли степени зависит от колебаний экономической конъюнктуры. Для туристического маркетинга более важной является задача "направить спрос" в нужное русло. 2. Большое значение приобретает достоверная информационная политика в отношении клиента, особенно на этапе продажи услуг, а также тщательность в разработке турпродукта. 3. Учитывая особую роль субъективного фактора в процессе покупки именно туруслуг, турфирмам следует большое внимание уделять защите прав клиента - потребителя туруслуг. 4. Влияние фактора сезонности обуславливает необходимость диверсификации туруслуг или особого внимания к маркетинговым мероприятиям в межсезонный период, чтобы сделать фирму менее зависимой от временного фактора. 5. В процессе управления маркетингом следует учитывать в большей чем в других отраслях мере не только материальные аспекты, но и психологию, духовно-эмоциональное состояние и особенности потребителя. 6. В силу того, что турпродукт представляет собой, как правило, сложный комплекс материальных и идеальных компонентов, большое значение для достижения оптимального конечного эффекта маркетинговых мероприятий имеет координация маркетинга всех участников производства туруслуг, турцентров, государственных органов по регулированию туризма, общественных объединений.

35. Туризм — важная составляющая экономики многих государств, обеспечивающая занятость местного населения, загрузку гостиниц и отелей, ресторанов, зрелищных мероприятий, поступление иностранной валюты и др. Главные цели туризма: развлекательные(аттрактивные), рекреационные и познавательные.

Вторыми по значимости являются цели оздоровительные и лечебные, далее следуют профессионально-деловые, гостевые и пр. Законом РФ «Об основах туристской деятельности» определены следующие типы туризма: въездной – путешествие в пределах РФ лиц, не проживающих постоянно в РФ; выездной – путешествия лиц, постоянно проживающих в РФ, в другую страну; внутренний – путешествия в пределах РФ лиц, постоянно проживающих в РФ. Эти три типа могут по-разному сочетаться, образуя при этом различные категории туризма. Категории туризма: международный – систематическая и целенаправленная деятельность предприятий сферы туризма, связанная с предоставлением туруслуг и турпродукта иностранным туристам на территории РФ и предоставлением туруслуг и турпродукта за рубеж (въездной и выездной туризм); национальный – совокупность деятельности в сфере внутреннего и выездного туризма, т.е. обслуживание туристов из числа жителей своего государства (внутренний и выездной туризм). Туризм можно рассматривать как процесс и результат передвижения людей, сферу занятости населения, сферу экономики. 36. Целевым рынком называется сегмент потенциального туристского рынка, для которого предлагаемые туристские товары будут наиболее привлекательными. На российском рынке наблюдается насыщенность турфирмами-продавцами и ужесточается конкуренция между ними. В связи с этим фирмы не могут позволить себе расплывать свои усилия, а должны сосредоточиться на конкретном сегменте (целевом рынке). Любая туристская достопримечательность может быть привлекательна для многих сегментов туристского рынка. Менеджер по маркетингу должен рассмотреть каждый сегмент рынка и решить, какой из них имеет наибольший потенциал. Процесс сегментирования осуществляется в четыре этапа: • сегментация рынка; • выбор целевого сегмента; • позиционирование товара на рынке; • разработка комплекса маркетинга. *Сегментация рынка по географическим критериям* осуществляется в зависимости от: 1) страны постоянного проживания (внутренний, въездной и выездной туризм); 2) географической цели туристской поездки (части света, страны, регионы, города); 3) рекреационных зон: • первая зона: Черноморский, Северо-Кавказский, Каспийский, Азовский регионы; • вторая зона: Центральный, Северо-Западный, Западный, Волжский, Уральский регионы; • третья зона: Обско-Алтайский, Енисейский, Прибайкальский, Дальневосточный регионы; • четвертая зона – Север. *Социодемографические критерии сегментации* – пол, возраст, профессия туриста, тип семьи, национальность, религиозные убеждения, доход семьи, наличие или отсутствие денежных средств. Растущее значение приобретают: женский туризм, профессиональный, специализированный и молодежный. В зависимости от состава семьи спрос подразделяется на семейный

туризм (с детьми или без детей), туризм одиночек, туризм для семей из пяти и более человек. По уровню доходов туры бывают коммерческими, экономическими, эксклюзивными, социальными, среднего уровня, дешевыми. По возрастному признаку – подростковые, молодежно-студенческие, для людей среднего возраста, для людей старшего возраста. *Психологические критерии* туристского поведения – мотив поездки, психологический портрет туриста, организация и форма поездки, используемые транспортные средства, средства размещения, длительность поездки, финансирование поездки, образ жизни, предпочтения относительно свободного времени, стереотипы в отношении потребления турпродукта. В зависимости от мотивации (цели поездки) различают туризм: деловой, спортивный, курортный, оздоровительный, приключенческий, развлекательный, образовательный, познавательный, экзотический, хобби-тур. При этом следует отметить, что деловой туризм может сочетаться с познавательным, спортивный – с рекреационным и т.д. По образу жизни можно выделить следующие категории туристов: погруженный в себя искатель наслаждений, активная и целеустремленная личность, представитель деловых кругов, синие воротнички, традиционный домосед. *Погруженный в себя искатель наслаждений.* Молодой человек, выполняющий монотонную, неинтересную работу, ищет удовлетворения от различных видов деятельности на свежем воздухе. Любит ходить на рыбалку и охоту, играть в баскетбол. У него приличный доход, но все решения о покупках принимаются спонтанно, он не планирует свою жизнь на долгую перспективу. Он постоянный зритель активных программ телевидения. *Активная и целеустремленная личность.* Использует все свои способности и энергию с целью достижения повышения по службе, имеет большой интерес к своей работе, с современными взглядами на многие стороны жизни, уверенная в себе личность. Пребывает в постоянном поиске новых ощущений. Читает журналы, чтобы постоянно быть в курсе событий. Зритель развлекательных шоу и сводок последних новостей. *Деловая личность.* Имеет больше свободных денежных средств для дорогого отдыха. Предпочитает перемещаться на небольшие расстояния, менее мобильна. Является поклонником деловых журналов, газет, зрителем сводок новостей, телевизионных программ о путешествиях и природе. *Синие воротнички.* Проживают в небольших городах и пригородах больших городов. Предпочитают отдых с семьей в палатках. Любят охоту и рыбалку. Предпочитают спортивные программы. *Традиционный домосед.* Не способен идти в ногу со временем. Пытается извлечь пользу из каждого потраченного им рубля. Избегает всего, что связано с риском, не будет делать покупок в кредит. Постоянный зритель телевизионных комедий. Сегментация туристского спроса имеет тенденцию к бесконечности из-за усложнения потребностей человека и растущего значения отдыха и

	туризма в жизни общества. Усложнение туристских потребностей обуславливает возникновение не только новых сегментов, но и смешанных форм туризма.
<b>18</b>	<b>Контроль качества продукции и услуг в общественном питании</b>
18.1.	<i>Понятие качества. Качество как объект управления</i>
18.2.	<i>Контроль качества выпускаемой продукции и совершенствование деятельности предприятия и качества продукции и услуг</i>
<b>19</b>	<b>Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам</b>
19.1.	<i>Проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания партнерам и заинтересованным сторонам</i>
19.2.	<i>Продажи продукции и услуг предприятия питания потребителям</i>
<b>20</b>	<b>Управление конфликтными ситуациями в коллективе</b>
20.1.	<i>Конфликты: внутриличностные, мотивационные, когнитивные</i>
20.2.	<i>Ролевой конфликт</i>
20.3.	<i>Групповой конфликт</i>
20.4.	<i>Производственные конфликты</i>
20.5.	<i>Модели стратегий поведения в конфликте</i>
20.6.	<i>Управление конфликтами. Приёмы работы с агрессией</i>
<b>21</b>	<b>Стратегическое управление развитием предприятия питания</b>
21.1.	<i>Понятие и сущность стратегического управления</i>
21.2.	<i>Комплексные методы стратегического анализа</i>
<b>22</b>	<b>Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания</b>
22.1.	<i>Организационная структура управления предприятием общественного питания</i>
22.2.	<i>Организация труда на предприятиях общественного питания</i>
<b>23</b>	<b>Организация управленческого контроля на предприятии питания</b>
23.1.	<i>Сущность контроля и его значение в управлении сервисным предприятием</i>
23.2.	<i>Принципы эффективного контроля сервисной деятельности</i>
<b>24</b>	<b>Основы практической деятельности управляющего</b>

**Процесс управления предприятием общественного питания** представляет собой совокупность взаимосвязанных мероприятий и действий, направленных на обеспечение оптимального соотношения рабочей силы, материальных и финансовых ресурсов.

Функции управления рестораном заключаются в осуществлении:

общего руководства предприятием и его филиалами;

технологической и технической подготовки производства и работников к обслуживанию;

техничко-экономического планирования;

учета и финансовой деятельности;

технического и продовольственного снабжения.

Важнейший элемент управления — организация труда, включающая моральное и материальное стимулирование работников ресторана.

Структура управления рестораном — совокупность и соподчиненность взаимосвязанных организационных единиц или звеньев, выполняющих определенные функции

*Администрация* - группа должностных лиц во главе с директором ресторана, представляющая собой часть трудового коллектива.

*Трудовой коллектив* наряду с администрацией принимает участие в управлении рестораном.

Трудовой коллектив предприятия общественного питания представляет собой совокупность людей, связанных между собой единством целей, совместным трудом по производству продукции, реализации и организации ее потребления.

В состав трудового коллектива ресторана входят *бригады* (звенья).

Бригады поваров, официантов, создаваемые в ресторанах, выступают в качестве основных ячеек (элементов) трудового коллектива. Бригады могут быть комплексными, а также специализированными.

Комплексные бригады объединяют поваров, подсобных кухонных рабочих, мойщиков кухонной посуды

Специализированные бригады объединяют работников только одной профессии: поваров, кондитеров, грузчиков, официантов.

Бригадная форма организации труда обеспечивает сочетание коллективной и личной материальной ответственности и заинтересованности в достижении высоких конечных результатов труда всего коллектива, повышении качества продукции и обслуживания, экономии материальных и трудовых ресурсов. Оплата труда в бригадах производится по результатам работы бригады и с учетом коэффициентов трудового участия (КТУ).

В распоряжении предприятий общественного питания находятся предоставляемые в аренду здания, сооружения, оборудование и другие производственные фонды.

Общие требования к персоналу предприятия общественного питания.

*Директор ресторана* несет ответственность за организацию и результаты всей торгово-производственной деятельности,

контролирует выполнение плана показателей коммерческо-хозяйственно-финансовой деятельности ресторана. Он отвечает за культуру обслуживания посетителей, качество выпускаемой продукции, состояние учета и контроля, сохранность материальных ценностей, соблюдение трудового законодательства. Директор ресторана персонально решает вопросы подбора и расстановки кадров.

Директор ресторана должен:

организовывать четкое, планомерное снабжение предприятия сырьем, продуктами, полуфабрикатами, предметами материально-технического оснащения;

контролировать работу всех участников предприятия, соблюдение правил торговли, санитарии и гигиены, техники безопасности;

осуществлять научную организацию труда;

обеспечивать четкое выполнение всеми работниками правил внутреннего распорядка;

организовывать воспитательную работу в коллективе.

Одновременно директор ресторана распоряжается материально-денежными средствами, приобретает имущество и инвентарь, заключает договоры и соглашения, перемещает, увольняет (в соответствии с трудовым законодательством), поощряет работников, налагает на них дисциплинарные взыскания.

Директор ресторана самостоятельно решает, кому и на сколько повысить зарплату в пределах заработанных средств. Это повышение происходит за счет средств самих предприятий. Размер фонда оплаты труда зависит от доходов, которые предприятие получает от реализации продукции. При определении размера фонда оплаты труда (по стабильному нормативу) должны быть обеспечены опережающие темпы роста товарооборота.

Поскольку денежные выплаты могут повыситься только при росте доходов ресторана, роль его руководителя заключается в том, чтобы добиться от каждого работника реальных результатов по улучшению качества продукции, сохранности сырья и материалов, снижению расходов и потерь и на этой основе повышения рентабельности предприятия.

Другая задача директора ресторана состоит в том, чтобы внедрять бригадные формы организации труда. Когда этого требуют интересы дела, в состав бригад можно включать руководящих и инженерно-технических работников, специалистов, служащих и в таких бригадах с учетом трудового вклада распределяют не только премию и сдельный приработок, но и весь коллективный заработок.

Во главе коллектива должен стоять компетентный, предприимчивый руководитель, умеющий работать с людьми и способный использовать достижения научно-технического прогресса, принимать самостоятельные решения, эффективно использовать заработанные коллективом средства.

Аналогичные требования предъявляются к *заместителю директора ресторана*, который имеет те же права, что и руководитель предприятия, и несет такую же ответственность за те участки производства, которые поручены ему директором.

*Заведующий производством ресторана* должен:

изучать спрос потребителей;

обеспечивать рациональное использование сырья и организовывать кулинарную обработку сырья в соответствии с правилами технологии приготовления блюд высокого качества;

ежедневно составлять меню с учетом имеющихся продуктов и ассортиментного минимума и осуществлять бракераж блюд;

составлять графики выхода на работу и расстановки работников;

обеспечивать соблюдение на производстве правил санитарии и гигиены, охраны труда и техники безопасности;

своевременно предоставлять в бухгалтерию отчеты об использовании товарно-материальных ценностей.

Заведующий производством отвечает за работу производственных цехов, осуществляет руководство начальниками цехов (при бесцеховой структуре производства он руководит отдельными участками через бригадиров).

Заведующему производством предоставлено право требовать от работников строгого соблюдения правил технологии приготовления пищи и санитарных правил, расставлять работников в соответствии с требованиями производства и их квалификацией, в случае необходимости перемещать работников в пределах производства, отменять неправильные распоряжения начальников цехов и бригадиров.

*Начальники цехов* в пределах вверенных им участков производства обладают аналогичными правами и обязанностями, что и заведующий производством.

В соответствии с ГОСТ 507620—95 к обслуживающему персоналу относятся следующие категории работников: метрдотель (администратор зала), официант, бармен, повар (занимающийся отпуском продукции на раздаче), буфетчик, кассир, гардеробщик, швейцар, продавец магазина кулинарии.

В ГОСТе указывается, что обслуживающий персонал предприятий всех типов и классов независимо от форм собственности должен иметь специальное образование или профессиональную подготовку.

Обслуживающий персонал должен быть одет в форму или санитарную одежду и обувь установленного для данного предприятия образца.

Форменная одежда швейцаров, гардеробщиков, метрдотелей, официантов и барменов в ресторанах и барах всех классов должна обеспечивать стилевое единство на предприятии. Работники предприятия на форменной одежде должны носить служебные значки с

эмблемой предприятия и признаками их профессиональной принадлежности.

В ресторанах и барах класса люкс и высшего класса должен работать обслуживающий персонал, знакомый со спецификой кухни зарубежных стран и обслуживания.

*Швейцар* в соответствии с должностной характеристикой, утвержденной директором ресторана, должен встречать гостей (открывать и закрывать двери), информировать посетителей о размещении залов, своевременно прекращать вход посетителей перед закрытием предприятия. В его обязанности входит вызов такси по просьбе клиентов. Швейцар следит за чистотой вестибюля, протирает окна, двери, подметает полы, счищает перед входом снег, проверяет систему сигнализации, исправность рекламных средств.

Для квалифицированного исполнения своих обязанностей швейцар должен знать правила обслуживания посетителей на предприятиях общественного питания. Кроме того, он обязан хорошо знать расположение залов в ресторане, местонахождение средств противопожарной защиты, помнить адреса ближайших предприятий общественного питания, милиции, телефоны станции «Скорой помощи», вызова такси.

*Гардеробщик* принимает от посетителей верхнюю одежду, обувь и другие личные вещи (зонты, портфели и т. п.), вручая взамен жетон с указанием места хранимых вещей, за сохранность которых несет ответственность. По предъявлении жетонов он выдает посетителям одежду и другие вещи и помогает им одеться. В его обязанности входит также оказание небольших по объему работ услуг: пришить вешалку, пуговицы и т. п. За все эти услуги он не вправе требовать дополнительного вознаграждения.

Важнейшая обязанность гардеробщика — знать правила приема и хранения личных вещей посетителя. Следует признать недопустимой практику отказа в приеме от клиентов головных уборов, портфелей типа «дипломат», а также вывешивания в гардеробе объявления о том, что администрация ресторана не несет ответственности за пропажу вещей.

В случае утери посетителем жетона гардеробщик оформляет соответствующие документы.

*Метрдотель* руководит всей работой официантов, швейцаров, гардеробщиков, уборщиков залов, туалетов, работников сервизного буфета, барменов, буфетчиков и др. Метрдотель обязан: контролировать персонал в соблюдении правил обслуживания посетителей, внутреннего распорядка, личной гигиены, ношения форменной одежды; устанавливать совместно с работниками сервисного буфета порядок получения, обмена и сдачи официантами посуды и других предметов сервировки; обеспечивать своевременную подготовку зала к открытию ресторана.

В ресторанах, обслуживающих иностранных туристов, метрдотель должен в соответствии с общепринятыми правилами организовывать их питание в торговом зале ресторана и номерах гостиницы, а также проведение приемов и банкетов. Он обязан знать технологию приготовления блюд, порядок их подачи и учитывать национальные особенности и привычки иностранных туристов.

В течение дня метрдотель, как правило, находится в зале, следит за поддержанием чистоты и порядка и правильностью сервировки столов. Перед открытием ресторана он инструктирует официантов о предстоящих формах обслуживания, проверяет их готовность, знакомит с меню. Метрдотель встречает посетителей и помогает им в выборе мест, поручая дальнейшее обслуживание официантам. По окончании рабочего дня он обязан проследить за уборкой зала, сдачей официантами в кассу авансовых сумм или выручки за день, сдачей в сервизный буфет посуды, приборов, белья, полученных под отчет; записать в специальный журнал-дневник поручения, которые необходимо выполнить следующей смене.

Официанты, гардеробщики, швейцары обязаны сдавать метрдотелю забытые вещи, а метрдотель должен делать записи в журнале и докладывать об этом директору.

Метрдотель руководит бригадами официантов, составляет график выхода официантов и других работников на работу и контролирует его выполнение, распределяет между бригадами и звеньями официантов отдельные участки зала и закрепляет за ними для обслуживания определенное количество столов. Кроме того, обеспечивает четкую связь производства и зала, наблюдает за правильностью отпуска готовых блюд и их оформлением, выдает официантам под отчет бланки счетов, проверяет составленный официантом реестр, в котором указаны номера и суммы счетов, и визирует этот реестр до передачи в кассу.

Метрдотель имеет право отстранять от работы официантов и других работников зала, допустивших нарушение трудовой дисциплины или явившихся на работу в неопрятном виде. При возникновении конфликтов между работниками и посетителями он должен попытаться разрешить их. Если конфликт возник из-за несоответствия блюд требованиям технологии (плохо прожаренное мясо, нехарактерный цвет гарнира и т.п.), то метрдотель вправе вернуть их для замены, потребовав правильного оформления и надлежащего качества блюд.

*Официант* должен знать и уметь применять на практике правила и технические приемы обслуживания потребителей, основные правила этикета, правила сервировки стола. Он также должен знать: виды и назначение столовой посуды, приборов, столового белья, применяемых при обслуживании посетителей; правила и очередность подачи блюд, напитков, требования к их

	<p>оформлению и температуре, соответствие ассортимента винно-водочных изделий характеру подаваемых блюд;</p> <p>правила составления меню для банкетов, официальных и неофициальных приемов;</p> <p>особенности приготовления, оформления и подачи национальных, фирменных и заказных блюд, блюд иностранной кухни (для работающих в ресторанах и барах класса люкс и высшего класса);</p> <p>особенности обслуживания приемов, банкетов, торжеств и других специальных мероприятий, а также отдельных контингентов посетителей;</p> <p>характеристики блюд и напитков, как предложить их клиентам и дать необходимую информацию о них в процессе обслуживания;</p> <p>правила эксплуатации контрольно-кассовых аппаратов, порядок оформления счетов и расчета по ним с посетителем;</p> <p>основы психологии и соблюдения при обслуживании принципов профессиональной этики.</p> <p>В соответствии с правилами внутреннего распорядка официанты обязаны: вовремя приходить на работу и соблюдать установленную продолжительность рабочего дня, выполнять распоряжения метрдотеля и бригадира, строго соблюдать дисциплину труда, содержать свое рабочее место в полном порядке и чистоте, точно выполнять требования охраны труда, техники безопасности, санитарии и личной гигиены, экономить электроэнергию, бережно относиться к оборудованию, инвентарю, имуществу и другим материальным ценностям.</p> <p>Все перечисленные выше категории обслуживающего персонала главной своей задачей должны считать достижение высокого уровня оказания услуг потребителям. Услуга общественного питания рассматривается как результат деятельности предприятия и граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей в питании и проведении досуга. Сам процесс обслуживания — это совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуг при реализации кулинарной продукции и организации досуга.</p>
25	<p><b>Современные технологии и автоматизация предоставления услуг питания</b></p>
	<p><u>Автоматизация общепита</u> направлена на решение технологических, управленческих, финансовых задач. Сложность заключается в распределении производственных процессов по нескольким уровням. Одна из целей автоматизации организации, оказывающей услуги общественного питания, — интеграция всех операций в единую систему.</p>
26	<p><b>Формы статистической, финансовой и другой отчетности</b></p>

	<b>предприятий питания</b>
	<p>Калькуляционная карточка (Унифицированная форма N ОП-1) (ОКУД 0330501)</p> <p>План-меню (Унифицированная форма N ОП-2) (ОКУД 0330502)</p> <p>Требование в кладовую (Унифицированная форма N ОП-3) (ОКУД 0330503)</p> <p>Накладная на отпуск товара (Унифицированная форма N ОП-4) (ОКУД 0330504)</p> <p>Закупочный акт (Унифицированная форма N ОП-5) (ОКУД 0330505)</p> <p>Дневной заборный лист (Унифицированная форма N ОП-6) (ОКУД 0330506)</p> <p>Опись дневных заборных листов (накладных) (Унифицированная форма N ОП-7) (ОКУД 0330507)</p> <p>Акт о бое, ломе и утрате посуды и приборов (Унифицированная форма N ОП-8) (ОКУД 0330508)</p> <p>Ведомость учета движения посуды и приборов (Унифицированная форма N ОП-9) (ОКУД 0330509)</p> <p>Акт о реализации и отпуске изделий кухни (Унифицированная форма N ОП-10) (ОКУД 0330510)</p> <p>Акт о продаже и отпуске изделий кухни (Унифицированная форма N ОП-11) (ОКУД 0330511)</p> <p>Акт о реализации готовых изделий кухни за наличный расчет (Унифицированная форма N ОП-12) (ОКУД 0330512)</p> <p>Контрольный расчет расхода специй и соли (Унифицированная форма N ОП-13) (ОКУД 0330513)</p> <p>Ведомость учета движения продуктов и тары на кухне (Унифицированная форма N ОП-14) (ОКУД 0330514)</p> <p>Акт о снятии остатков продуктов, полуфабрикатов и готовых изделий кухни (Унифицированная форма N ОП-15) (ОКУД 0330515)</p> <p>Ведомость учета остатков продуктов и товаров на складе (в кладовой) (Унифицированная форма N ОП-16) (ОКУД 0330516)</p> <p>Контрольный расчет расхода продуктов по нормам рецептур на выпущенные изделия (Унифицированная форма N ОП-17) (ОКУД 0330517)</p> <p>Акт о передаче товаров и тары при смене материально ответственного лица (Унифицированная форма N ОП-18) (ОКУД 0330518)</p> <p>Журнал учета столовой посуды и приборов, выдаваемых под отчет работникам организации (Унифицированная форма N ОП-19) (ОКУД 0330519)</p> <p>Заказ-счет (Унифицированная форма N ОП-20) (ОКУД 0330520)</p> <p>Акт на отпуск питания сотрудникам организации (Унифицированная форма N ОП-21) (ОКУД 0330521)</p> <p>Акт на отпуск питания по безналичному расчету (Унифицированная форма N ОП-22) (ОКУД 0330522)</p>

	<p>Акт о разделке мяса-сырья на полуфабрикаты (Унифицированная форма N ОП-23) (ОКУД 0330523)</p> <p>Ведомость учета движения готовых изделий в кондитерском и других цехах (Унифицированная форма N ОП-24) (ОКУД 0330524)</p> <p>Наряд-заказ на изготовление кондитерских и других изделий (Унифицированная форма N ОП-25) (ОКУД 0330525)</p>
--	---

### 3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Организация работы предприятий общественного питания; Экономика - Москва, **2011**. - 271 с.
2. Правила общественного питания; Омега-Л - Москва, 2013. - 128 с.
3. Правила оказания услуг общественного питания; А-Приор - Москва, 2011. - **331** с.
4. Багмут, С.И. Интерьер предприятий общественного питания; М.: Экономика - Москва, **2012**. - **122** с.
5. Барановский В. А. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания; Феникс - Москва, **2012**. - 352 с.
6. Васюкова А. Т. Проектирование предприятий общественного питания; Дашков и Ко - Москва, 2012. - 144 с.
7. Докторов А. В., Митрофанова Т. И., Мышкина О. Е. Охрана труда в сфере общественного питания; Альфа-М, Инфра-М - Москва, **2010**. - 272 с.
8. Домарецкий В. А. Технология продуктов общественного питания; Форум - Москва, **2012**. - 400 с.
9. Елхина В. Д. Механическое оборудование предприятий общественного питания; Академия - Москва, 2011. - 336 с.
10. Ершов В. Д. Промышленная технология продукции общественного питания; ГИОРД - , 2010. - 232 с.
11. Кащенко В. Ф., Кащенко Р. В. Оборудование предприятий общественного питания; Альфа-М, Инфра-М - Москва, 2009. - 416 с.
12. Коева В. А. Охрана труда в предприятиях общественного питания; Феникс - Москва, **2011**. - 224 с.
13. Корнюшко Л. М. Механическое оборудование предприятий общественного питания; ГИОРД - , **2012**. - 288 с.
14. Лутошкина Г. Г. Гигиена и санитария общественного питания; Академия - Москва, 2012. - **878** с.
15. Лысенко Ю., Лысенко М., Таипова Э. Экономика предприятия торговли и общественного питания; Питер - Москва, 2013. - 416 с.
16. Мюллер, Ф. Пособие для работников общественного питания; М.: Экономика - Москва, **2010**. - 136 с.
17. Попова Л. В., Богатырев М. А., Константинов В. А. Формирование бухгалтерского (управленческого) учета на отечественных предприятиях малого бизнеса. Практические аспекты. Малые предприятия розничной торговли и общественного питания; Мини Тайп - Москва, 2011. - 160 с.
18. Радченко Л. А. Обслуживание на предприятиях общественного питания; Феникс - Москва, 2013. - 320 с.
19. Радченко Л. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания; КноРус - Москва, 2012. - 328 с.
20. Радченко Л. А. Организация производства на предприятиях общественного питания; Феникс - Москва, **2011**. - 352 с.
21. Радченко Л. А. Организация производства на предприятиях общественного питания; Феникс - Москва, 2012. - 384 с.
22. Торопова Н. Д. Организация производства на предприятии

- общественного питания; Феникс - Москва, 2010. - 416 с.
23. Усов В. В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания; Академия - Москва, 2012. - 432 с.
24. Шуляков Л. В. Оборудование предприятий торговли и общественного питания; Феникс - Москва, 2013. - 496 с.
25. ред. Андрианов, П.А. Организация общественного питания: Справочник; М.: Россельхозиздат - Москва, **2012**. - 255 с.

#### 4. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Ответственность за реализацию программы в полном объеме в соответствии с примерным учебным планом, качество подготовки обучающегося несет ООО Учебный центр «Профи групп».

Контроль успеваемости обучающегося - важнейшая форма контроля образовательной деятельности, включающая в себя целенаправленный систематический мониторинг освоения обучающимся программы в целях:

получения необходимой информации о выполнении обучающимся учебного плана программы;

оценки уровня знаний, умений, навыков и приобретенной обучающимся компетенции.

Оценка качества освоения программы включает текущий контроль успеваемости обучающегося, промежуточную и итоговую аттестацию.

Результаты контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестаций вносятся в журнал учета занятий, успеваемости, посещаемости обучающихся, экзаменационные (зачетные) ведомости (экзаменационные (зачетные) листы).

Порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости обучающихся определяется ООО Учебный центр «Профи групп» самостоятельно.

Освоение программы завершается итоговой аттестацией, которая проводится в порядке, установленном соответствующим локальным нормативным актом ООО Учебный центр «Профи групп».

Итоговая аттестация для обучающегося проводится в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Для организации и проведения итоговой аттестации, допуска обучающегося по программе к ней и принятия решения о присвоении квалификации в образовательной организации формируется аттестационная комиссия.

К итоговой аттестации приказом Генерального директора ООО Учебный центр «Профи групп» допускается лицо, не имеющее академической задолженности и выполнившее требования, предусмотренные учебным планом программы.

Итоговая аттестация проводится в сроки, предусмотренные учебным планом и расписанием учебных занятий.

Результаты итоговой аттестации объявляются в день окончания ее проведения.

Оценка качества освоения программы осуществляется аттестационной комиссией, состав которой утверждается приказом Генерального директора ООО Учебный центр «Профи групп».

Лицу, не прошедшему итоговую аттестацию, а также лицу, освоившему часть программы и (или) исключенному из списков обучающихся образовательной организации в ходе освоения программы, выдается справка об обучении установленного образца.