**Тематика рефератов по учебной дисциплине**

**«Организация и технологии торговли и услуг»**

**Тема 1. Социально-потребительский комплекс Республики Беларусь**

Контрольные вопросы:

1. Торговля как отрасль экономики и предпринимательская деятельность.

2. Общественное питание как отрасль экономики и предпринимательская деятельность.

3. Формы торговли.

4. Классификация и характеристика услуг общественного питания.

5. Направления развития внутренней торговли Республики Беларусь.

6. Направления развития общественного питания Республики Беларусь.

7. Направления развития средств размещения в Республике Беларусь.

Тематика рефератов:

1. Состояние и перспективы развития торговли в Республике Беларусь.

2. Состояние и перспективы развития общественного питания в Республике Беларусь.

3. Состояние и перспективы развития средств размещения в Республике Беларусь.

4. Состояние и перспективы развития бытового обслуживания населения в Республике Беларусь.

**Тема 2. Организационное построение торговли и общественного питания в Республике Беларусь**

Контрольные вопросы:

1.Организационное построение торговли в Республике Беларусь.

2. Совет Министров и его функции управления торговлей и общественным питанием.

3. Министерство антимонопольного регулирования и торговли (МАРТ) Республики Беларусь, задачи, функции.

4. Единая система органов управления торговлей, общественным питанием, бытовыми услугами.

5. Торговые системы Республики Беларусь.

6. Понятие и виды организаций.

**Тема 3. Организация труда работников торговли, общественного питания и сферы услуг**

Контрольные вопросы:

1. Сущность труда работников торговли, общественного питания и сферы услуг.

2. Научная организация труда: понятие, задачи, принципы.

3. Нормирование труда работников: сущность, состояние, задачи внедрения и дальнейшего совершенствования.

4. Рабочее время: понятие и структура затрат.

5. Фотография рабочего времени.

6. Метод моментных наблюдений.

7. Хронометраж.

8. Режимы работы магазина и объекта общественного питания, иных объектов сферы услуг.

9. Организация материальной ответственности.

Задания:

Решение задач по обработке результатов фотографии рабочего времени, хронометражных наблюдений на выполнение операции, по определению норм.

**Тема 4. Организация и товароснабжение торговых организаций и объектов общественного питания**

Контрольные вопросы:

1. Понятие и сущность товароснабжения торговых организаций и объектов общественного питания.

2. Источники товароснабжения и поставщики товаров.

3. Организационно-экономические формы товароснабжения и их характеристика.

4. Организация доставки товаров в розничную торговую сеть и объекты общественного питания.

5. Порядок заказа товаров.

Задания:

Решение задач по определению количества товаров, завозимых в организации, по определению производительности автомобиля и потребности в автомобилях для перевозки грузов, по определению потребности в таре; по определению оптимальной партии завоза.

**Тема 5. Организация технологических процессов на складах**

Контрольные вопросы:

1. Понятие и функции товарного склада.

2. Классификация складов по классам: «А», «В», «С» и «D».

3. Помещения склада.

4. Оборудование складов.

5. Содержание складского технологического процесса.

6. Организация приемки товаров по количеству и качеству.

7. Организация хранения на складе.

8. Организация отпуска товаров со склада.

Задания:

Решение задач по определению площади склада и технико-экономических показателей его работы.

**Тема 6. Построение и размещение розничной торговой сети и сети объектов общественного питания**

Контрольные вопросы:

1. Понятие и виды розничной торговой сети.

2. Понятие и виды сети общественного питания

3. Специализация розничной торговой сети.

4. Методы определения уровня специализации розничной торговой сети города.

5. Классификация типов магазинов.

6. Классификация типов объектов общественного питания.

7. Показатели, характеризующие количественное и качественное состояние структуры розничной торговой сети.

8. Методы размещения розничной торговой сети города.

9. Размещение сети объектов общественного питания.

10. Планирование развития и размещения розничной торговой сети

11. Планирование развития и размещения сети объектов общественного питания

12. Методы определения потребности в торговых площадях и в объектах сети общественного питания.

Задания:

Решение задач по определению потребности в торговых площадях розничной торговой сети и объектах общественного питания необходимого их прироста, по определению уровня специализации розничной торговой сети города.

Тематика рефератов:

1. Самые крупные мировые торговые центры.

2. Развитие торговых центров в Республике Беларусь.

**Тема 7. Устройство и технологические планировки торговых объектов и объектов общественного питания**

Контрольные вопросы:

1. Классификация торговых зданий.

2. Торговые помещения магазины.

3. Виды площадей торгового зала в зависимости от их функционального назначения.

4. Виды технологических планировок торгового зала, их преимущества и недостатки.

5. Понятие и виды «концепции» торгового объекта.

6. Показатели эффективности использования площади торгового зала.

7. Основные структурные подразделения объектов общественного питания и их характеристика.

8.Организация работы цехов объектов общественного питания

Задания:

Решение задач по определению установочной и экспозиционных площадей в магазине и показателей эффективности их использования.

**Тема 8. Организация технологических процессов на торговых объектах**

Контрольные вопросы:

1. Понятие и сущность торгово-технологических процессов в магазине

2. Основные схемы технологических процессов

3. Организация и технология приемки товаров.

4. Организация и технология хранения товаров.

5. Технология подготовки товаров к продаже.

6. Размещение товаров в торговом зале.

7. Выкладка товаров в торговом зале.

8. Потери товаров при организации технологического процесса.

9. Методы продажи товаров в магазинах

Задания:

Решение задач по определению эффективности использования площади торгового зала, показателей, характеризующих эффективность размещения и выкладки товаров в торговом зале магазина.

**Тема 9. Организация торгово-производственной деятельности объектов общественного питания**

Контрольные вопросы:

1. Сущность и содержание организации производства.

2. Производственный процесс и его структура.

3. Нормативно-технологическая документация, используемая в общественном питании.

4. Оперативно-производственное планирование и регулирование производства.

5. Оформление требований на отпуск и получение необходимого количества продуктов из кладовой.

6. Организация сбора пищевых отходов и их дальнейшее использование в системе общественного питания.

7. Организация производственного контроля.

**Тема 10. Подготовка и обслуживание покупателей в объектах общественного питания**

Контрольные вопросы:

1. Процесс подготовки зала к обслуживанию.

2. Характеристика основных элементов техники обслуживания.

3. Обязанности метрдотеля и официанта при обслуживании.

4. Основные правила поведения за столом.

5. Специальные формы обслуживания.

6. Особенности организации индивидуального и группового питания лиц, обслуживаемых объектами общественного питания гостиничного комплекса.

7. Организация обслуживания потребителей в барах и буфетах гостиничного комплекса.

**Тема 11. Качество и культура обслуживания потребителей**

Контрольные вопросы:

1. Сервис в торговле: понятие и виды.

2. Понятие и классификация услуг розничной торговли.

3. Понятие культуры торговли и её составляющие: качество торгового обслуживания, культура торгового обслуживания.

4. Понятие и сущность культуры и качества обслуживания в объектах общественного питания.

5. Номенклатура показателей качества услуг общественного питания.

6. Показатели культуры обслуживания в объектах общественного питания.

7. Отечественная методика оценки уровня культуры торговли, основанная на системе частных показателей.

8. Методика оценки качества и культуры обслуживания в сфере услуг на основе индекса лояльности покупателей NPS.

9. Оценка качества и культуры обслуживания в сфере услуг на основе опроса покупателей.

10. Метод «тайный покупатель».

Задания:

Решение задач по определению показателей, характеризующих качество и культуру обслуживания в объектах торговли и услуг, с использованием различных методик.

**Тема 12. Типология и классификация средств размещения**

Контрольные вопросы:

1. Понятие средств размещения.

2. Классификация средств гостиничного хозяйства в мире.

3. Характеристика средств размещения различных классов.

4. Типология гостиниц.

5. Типология средств размещения в Республике Беларусь.

**Тема 13. Технологический цикл обслуживания потребителей в средствах размещения**

Контрольные вопросы:

1.Понятие технологический цикл обслуживания потребителей в средствах размещения.

2. Бронирование номера.

3. Заезд, регистрация и размещение гостя.

4. Обслуживание гостей во время проживания.

5. Выезд. Процедура выписки гостя. Виды и метода оплаты за предоставленные услуги.

6. Правила предоставления гостиничных услуг.

7. Организация питания в гостиницах и иных средствах размещения.

8. Организация самообслуживания лиц, проживающих в гостиничном комплексе.

9. Организация рационального питания в санаториях, профилакториях, домах отдыха.