

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ПРОМЫШЛЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»

Колледж «Синергия»

Кафедра Менеджмента в гостиничном и ресторанном бизнесе

ОТЧЕТ о прохождении производственной практики

по профессиональному модулю ПМ.02 Организация и контроль текущей
деятельности сотрудников службы питания

в период с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

ФИО обучающегося: _____

Группа: _____

ФИО Руководителя: _____



Содержание (25-35 слайдов)

I. Характеристика организационной структуры гостиницы «...»

- 1.1. Общая информация о гостинице «...»
- 1.2. Организационная структура управления в гостинице «...»
- 1.3. Взаимодействие питания со смежными подразделениями в гостинице «...»

II. Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников

- 2.1. Организация работы room-service в гостинице «...»
- 2.2. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания в гостинице «...»
- 2.3. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса в гостинице «...»

III. Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых умений и практического опыта работы по специальности в рамках освоения вида деятельности ВД 2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

- 3.1. Особенности распределения персонала по организациям службы питания в гостинице «...»
- 3.2. Особенности расчета посуды, приборов согласно плану работы в гостинице «...»
- 3.3. Контроль стандартов обслуживания службы питания в гостинице «...»
- 3.4. Профессиональные стандарты и этика персонала службы питания
- 3.5. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания в гостинице «...»

IV. Обработка и систематизация полученного фактического материала

- 4.1. Предложения по совершенствованию работы службы питания в гостинице «...»



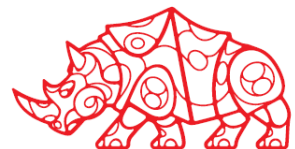
Характеристика организационной структуры гостиницы «...»

Составить общую характеристику гостиничного предприятия, включая местоположение, историю предприятия, организационно-правовую форму, наличие дополнительных и сопутствующих услуг, краткое описание номерного фонда, соответствие требованиям классификации и так далее **(3 слайда)**.



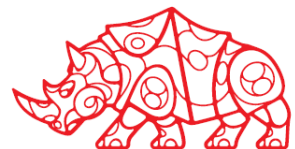
Организационная структура управления в гостинице «...»

Проанализировать организационную структуру гостиничного предприятия и представить ее в виде схемы. Выделить службы и отделы, которые занимаются непосредственным обслуживанием гостей: службу бронирования, службу приема и размещения, административно-хозяйственную службу, службу питания и т.д., с указанием должностей, входящих в данные структурные подразделения гостиницы (2 слайда).



Организационная структура службы питания в гостинице «...»

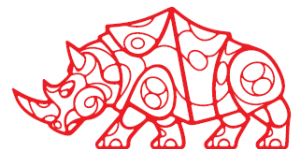
Проанализировать организационную структуру службы питания и представить ее в виде отдельной схемы с указанием должностей, входящих в эту службу. Представить описание должностей (2 слайда).



Взаимодействие службы питания со смежными подразделениями в гостинице «...»

Проанализировать взаимодействие службы питания с такими службами, как: служба приема и размещения, служба продаж, хозяйственная служба, инженерно-техническая служба.

Информацию представить в виде схемы (1 слайд).



Организация работы room-service в гостинице «...»

Необходимо проанализировать организацию работы по предоставлению услуг питания в номерах (room-service).

Составить алгоритм обслуживания гостей в службе room-service (2 слайда).

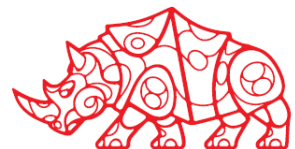


Подготовка и обслуживание различных типов сервиса в гостинице «...»

Принять участие и отразить в отчетной презентации результаты выполненных видов работ по:

- подготовке и обслуживанию различных типов сервиса: «А ля карт» (A la carte), «А парт» (A part), «Табльд'от» (Table d'hote), «Шведский стол»;
- подготовке и организации обслуживания официальных приемов;
- подготовке и организации обслуживания банкета «Фуршета»;
- подготовке и организации обслуживания банкета «Коктейля»;
- подготовке и организации обслуживания банкета с частичным обслуживанием.

Разместить фото с кратким описанием каждого типа сервиса (**4-5 слайдов**).

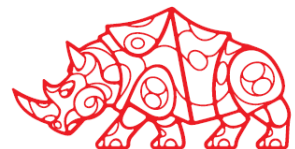


Особенности распределения персонала по организациям службы питания в гостинице «...»

Методика определения численности персонала службы питания гостиничного комплекса:

- определить численность обслуживающего персонала сотрудников службы питания, занимающих разные должности, в соответствии с установленными нормативами;
- осуществить планирование потребностей в персонале с учетом особенностей организации работы.

(2 слайда)



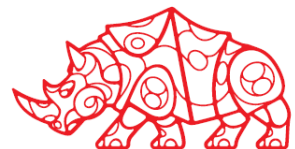
Особенности расчета посуды, приборов согласно плану работы в гостинице «...»

Охарактеризовать виды посуды и приборов.

Изучить нормы оснащения посудой и приборами торгового зала для различных форм обслуживания.

Определить (произвести расчет) потребностей для торгового зала ресторана гостиницы.

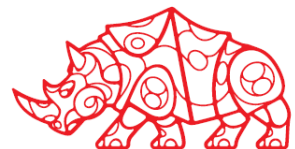
(2-3 слайда)



Контроль стандартов обслуживания службы питания в гостинице «...»

Принять участие в заполнении чек-листов и контрольных форм.

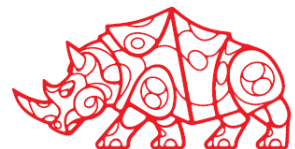
Оформить и разместить скан-фото примеров заполненных этих документов (2 слайда).



Профессиональные стандарты и этика персонала службы питания

Изучить и описать (*текст и иллюстрации*):

- Стандарты униформы сотрудников разных должностей: официант, бармен, повар, менеджер;
- Дисциплинарные стандарты и правила внутреннего трудового распорядка;
- Особенности деловой культуры службы питания в гостинице «...»;
- Деловые коммуникации.



Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания в гостинице «...»

Описать мотивационные схемы, используемые в службе питания гостиничного предприятия, например:

- премии за дисциплину (отсутствие опозданий, соблюдение стандартов рабочих процедур);
- премии по результатам внешних проверок (соблюдение стандартов обслуживания);
- премии на усмотрение руководства;
- премии за продажу определённых товаров/ услуг;
- премии за выполнение плана продаж.

Категория	Постоянные выплаты	Переменные выплаты
Обслуживающий персонал (официанты)		
Производственный персонал (повара)		
Административный персонал		



Выполнение практического кейс-задания №1

Разработайте штатное расписание для ресторана открытого типа в гостинице **** (4 звезды) на 200 посадочных мест, работающего с 11:00 до 23:00 ежедневно. Составьте таблицу, включив в нее рабочее расписание сотрудников в качестве примечания. Рассчитайте расходы на заработную плату с учетом отчислений.

Например :

Штатное расписание

Структурное подразделение		должность	количество штатных единиц	тарифная ставка (окалад), руб.	Отчисления в страховые фонды	Всего руб.	Примечание
наименование	код						Расписание
Администрация	1	Директор	1	20 000	6 040	26 040	12:00-21:00
Бухгалтерия	2	Бухгалтер	1	15000	4 530	19 530	12:00-17:00



Выполнение практического кейс-задания №2

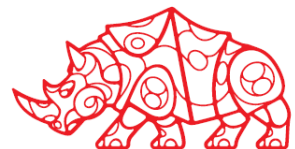
Опишите более 3-х техник (методов) увеличения продаж в службе питания гостиничного предприятия. Для примера используйте названия тех блюд, которые есть в меню ресторана, где вы проходите практическую подготовку.

Составьте описание техник (методов) в виде текста и в виде схемы или иллюстрации.



Выполнение практического кейс-задания №3

Вам заказали фуршет на 300 человек. На основании нормативов рассчитайте необходимое количество мебели для гостей, столов для организации фуршетной линии, баров и персонала для организации и проведения этого фуршета.



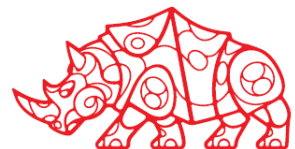
Выполнение практического кейс-задания №4

Составьте чек-листы для контроля сервиса (обслуживания) официанта/ официантов при организации обслуживания À la carte и шведского стола.



Выполнение практического кейс-задания №5

В подразделении 10 официантов. Предложите систему материальной мотивации, которая позволит улучшить качество обслуживания и увеличить продажи.



Анализ гостевых отзывов о работе питания в гостинице «...»

Проанализировать гостевые отзывы о работе службы питания на разных Интернет-ресурсах и в книге отзывов и предложений.

Привести примеры отзывов (от 10-ти отзывов).

По результатам анализа выявить и представить плюсы и минусы в работе службы питания данного средства размещения.



Предложения по совершенствованию работы службы питания в гостинице «...»

Сформулировать предложения по совершенствованию работы службы питания в гостинице – базе практики, при этом сравниваются результаты полученных в процессе обучения теоретических знаний с личными наблюдениями и навыками, полученными в период прохождения практики. Предложения должны быть обоснованы экономически (затраты на внедрение будут возмещены в течение года повышением прибыли или экономией на других статьях расходов). Предложения разрабатываются полностью, от документальной основы и планов внедрения, до характеристики зоны ответственности топ-менеджеров и запланированных экономических результатов. Предложений должно быть не менее 3 (например, установка дополнительного программного обеспечения, создание или изменение стандартов работы службы, разработка инструкций по работе с жалобами гостей, бланков передачи выручки по смене, методы мотивации сотрудников службы и т.д.) (2-3 слайда).



Приложения

Разместить дополнительную информацию, позволяющую раскрыть особенности прохождения производственной практики.

Например, дополнительные фото- материалы (меню, блюда, часы работы предприятий, выкладка на шведском столе, внешний вид сотрудников службы питания, сервировки, чеки, документы, стандарты и т.д.).

(не более 10 слайдов)

