

**Краевой союз потребительских обществ «Крайпотребсоюз»
Частное профессиональное образовательное учреждение
«Красноярский кооперативный техникум экономики, коммерции и
права»**

**Отчет
по производственной практике**

ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности работников
службы питания

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

Выполнил: Петриченко А.А.
(Фамилия И.О.)

Студент гр. ГДБ-2(3)

Проверил преподаватель: Королькова Е.А.
(Фамилия И.О.)

Направление	
Аттестационный лист по практике	
Производственная характеристика	
Дневник прохождения практики на предприятии	
Введение.....	11
1.Ознакомление и изучение режима работы предприятия.....	15
2. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса.....	16
3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.....	17
4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания	18
5.Ознакомление с производственными помещениями службы питания...	19
6. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.	20
7. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания	20
8. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.....	21
9. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.....	22
10. Подготовка и организация работы службы Рум-сервис.....	23
11. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.....	24
12. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.....	25
13. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.....	26
14.Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».....	27
15.Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».....	28
16.Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.....	28
17.Распределение персонала по организациям службы питания.....	29
18.Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы.....	31
19. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания	31
20.Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания	31

21. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.....	31
22. Владение профессиональной этикой персонала службы питания ...	32
23. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.....	33
Заключение.....	34
Список использованных источников.....	36

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

Петриченко Александра Алексеевна

фамилия, имя, отчество

Обучающийся на 3 курсе по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело (базовый уровень) успешно прошел производственную практику (по профилю специальности) профессионального модуля ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания в объеме 108 часов с «25» Мая 2022г. по «28» Июня 2022г.

В организации ОАО«Гостиница Красноярск» 660049 г.Красноярск, ул.Урицкого, дом 94

наименование организации, юридический адрес

Виды и качество выполнения работ

Вид работ, выполненных обучающимся во время практики	Объем работ, часов	Качество выполнения работ в соответствии с особенностями и (или) требованиями организации, в которой проходила практика (зачет/незачет) *
1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия. 2. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса.	6	
3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарноэпидемиологических требований к организации питания.	12	
4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания. 5. Ознакомление с производственными помещениями службы питания.	12	
6. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.	12	
7. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.	12	
8. Ознакомление с деятельностью службы питания во	6	

взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.		
9. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров. 10. Подготовка и организация работы службы Рум-сервис. 11. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.	12	
12. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет. 13. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.	6	
14. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета». 15. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля». 16. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.	6	
17. Распределение персонала по организациям службы питания. 18. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы.	6	
Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания. 19. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания. 20. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.	12	
22. Владение профессиональной этикой персонала службы питания. 23. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.	6	

В ходе производственной практики студентом освоены следующие профессиональные компетенции:

П К 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	(Освоена/не освоена)
П	Организовывать деятельность сотрудников	(Освоена/не

К 2.2.	службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	освоена)
К 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	(Освоена/не освоена)

Оценка по практике _____

Руководитель практики

От организации _____
подпись

Никитина Ю.В.
расшифровка подписи

М.П.

Руководитель практики

от учебного заведения _____

Е.А.

подпись

Королькова

расшифровка подписи

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Петриченко Александра Алексеевна

фамилия, имя, отчество

Группа ГД-2(3) курс 3

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

1. В период производственной практики с 25 Мая 2022 г. по 28 Июня 2022 г. студент Петриченко А.А

в ОАО «Гостиница Красноярск» 660049 г.Красноярск, ул.Урицкого, дом 94
наименование предприятия, организации, учреждения

выполнял производственные задания на

перечислить рабочие места и основные виды работ

1.1. Качество выполненных работ (подробный отзыв)

1.2. Трудовая дисциплина

2. Заключение: студент Петриченко А.А показал _____
производственную подготовку (перечислить виды и качество выполненных работ) _____

Руководитель практики

от организации _____

подпись

Никитина Ю.В

расшифровка подписи

М.П.

Руководитель практики

от учебного заведения _____

подпись

Королькова Е.А

расшифровка подписи

ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ НА ПРЕДПРИЯТИИ

Прибыл «25» Мая 2022 г. м.п.

Дата	Тема отчета	Количество часов	Руководитель практики от предприятия	Руководитель практики от техникума
25.05.22 26.05.22	1.Ознакомление и изучение режима работы предприятия. 2.Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса	6	Никитина Ю.В	Королькова Е.А.
27.05.22 28.05.22 29.05.22 30.05.22	3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарноэпидемиологических требований к организации питания.	12	Никитина Ю.В	Королькова Е.А.
31.05.22 01.06.22 02.06.22 03.06.22	4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания. 5. Ознакомление с производственными помещениями службы питания.	12	Никитина Ю.В	Королькова Е.А.
04.06.22 05.06.22 06.06.22 07.06.22	6. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.	12	Никитина Ю.В	Королькова Е.А.
08.06.22 09.06.22 10.06.22	7. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.	12	Никитина Ю.В	Королькова Е.А.
11.06.22 12.06.22	8. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса	6	Никитина Ю.В	Королькова Е.А.
13.06.22 14.06.22 15.06.22 16.06.22	9. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.10. Подготовка и организация работы службы Рум-сервис. 11. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.	12	Никитина Ю.В	Королькова Е.А.

17.06.22 18.06.22	12. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет. 13. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов	6	Никитина Ю.В	Королькова Е.А.
19.06.22 20.06.22	14. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета». 15. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля». 16. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.	6	Никитина Ю.В	Королькова Е.А.
21.06.22 22.06.22	17. Распределение персонала по организациям службы питания. 18. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы.	6	Никитина Ю.В	Королькова Е.А.
23.06.22 24.06.22 25.06.22 26.06.22	19. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания. 20. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания. 21. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.	12	Никитина Ю.В	Королькова Е.А.
27.06.22 28.06.22	22. Владение профессиональной этикой персонала службы питания. 23. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.	6	Никитина Ю.В	Королькова Е.А.

Выбыл «28» Июня 2022 г. м.п.

Дополнительные сведения: _____

Руководитель практики

от организации _____
подпись

Никитина Ю.В.
расшифровка подписи

ВВЕДЕНИЕ

1. Общие положения

Производственная практика по профессиональному модулю ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания является обязательным разделом программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. При реализации ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания, учебным планом предусмотрена производственная практика.

Производственная практика проводится с целью получения профессионального опыта по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания и освоения профессиональных общих компетенций:

Код	Наименование результата обучения
2.1. ПК	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале
2.2. ПК	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
2.3. ПК	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
01. ОК	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
02. ОК	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
03. ОК	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
04. ОК	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
05. ОК	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
06. ОК	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей
07. ОК	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
08. ОК	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
09. ОК	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
10. ОК	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

11.	ОК Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
-----	---

в рамках профессионального модуля и реализуется *концентрированно* в 4 семестре.

Цели производственной практики:

- формирование у обучающихся общего представления об организации сферы гостеприимства, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителем услуг, о месте и роли его как будущего специалиста в структуре объекта практики;
- развитие умений применять на практике знания, полученные при изучении дисциплин профессионального цикла;
- приобретение первоначального практического опыта по избранной специальности.

Задачи производственной практики:

- закрепление, углубление и расширение знаний, умений и навыков, полученных в процессе теоретического обучения.
- ознакомление обучающихся с основами организации труда в организации сферы гостеприимства;
- формирование у обучающихся установки на творческий подход к решению проблем в профессиональной сфере деятельности, на развитие своих творческих способностей;
- формирование у обучающихся первичных умений обработки информации, работы с нормативными и законодательными актами, справочной литературой и другими информационными источниками;
- ознакомление с приемами и методами самостоятельной работы по приему посетителей, работе с клиентами;
- формирование общих представлений об управленческих и других связях, характере взаимодействия с потребителем услуг. Производственная практика проводится в форме ознакомления с профессиональной работой на учебных местах в соответствии с квалификационными требованиями к специалисту по гостеприимству.

Основными методами изучения деятельности организаций является:

- выполнение заданий производственной практики;
- ознакомление с документацией;
- выполнение заданий для формирования отчета.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;

контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

уметь:

осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;

определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;

анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;

использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;

организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;

контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

проводить анализ услуг по питанию, предоставляемых конкурентами для обеспечения конкурентных преимуществ по организации обслуживания гостей в процессе проживания;

определять необходимость и специфику технологии ресторанного и барного производства и обслуживания.

знать:

задачи, функции и особенности работы службы питания;

законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;

особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;

требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;

требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;

профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;

технологию организации процесса питания;

специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;

этапы процесса обслуживания;

технологии организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;

профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;

регламенты службы питания;

критерии и показатели качества обслуживания;

методы оценки качества предоставленных услуг;

последовательность и хронометраж проведения работ по обслуживанию гостей в процессе проживания в гостинице в сфере предоставления услуг по питанию;

виды услуг по питанию в гостиницах различных категорий и назначения, порядок их оказания во время обслуживания гостей в процессе проживания;

технологии ресторанного и барного производства и обслуживания гостей в процессе проживания.

Практические задания:

1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия:

«Гостиница Красноярск» имеет официально присвоенный статус «Три звезды». Из окон отеля, построенного в самом сердце города, открывается уникальный панорамный вид на реку Енисей и отроги Восточных Саян. Здание гостиницы является частью архитектурного комплекса, разработанного Заслуженным архитектором России Арэгом Демирхановым. Перед гостиницей расположена Театральная площадь со световыми музыкальными фонтанами, мэрия города и Государственный Театр Оперы и Балета.

В шаговой доступности находятся несколько ресторанов, баров и кафе, музеи и торговые центры.

Рядом с гостиницей расположена удобная транспортная развязка, которая позволяет без пересадок добраться до любой точки города.

Важным преимуществом, с учетом месторасположения в самом центре города, является бесплатная парковка для гостей на территории отеля.

Гостиница «Красноярск» является членом Российской Гостиничной Ассоциации.

Экспресс-бар на 1-м этаже

Приятно провести время, отдохнуть, перекусить, встретиться с друзьями или деловыми партнерами можно в баре в холле гостиницы.

Завтрак «Шведский стол»

4-й этаж | Банкетный зал | Время: 6:00 – 10:30

Обеды и ужины в кафе «Гостиный двор»

1-й этаж | Банкетный зал |

Время обеда: 13:00 - 15:00, ужина: 19:00 – 21:00

Кафе "Гостиный двор" предлагает несколько вариантов обедов и ужинов на каждый день недели. По Вашему желанию их стоимость может быть включена в счет за проживание без выделения отдельной строкой.

Заявки на обед принимаются до 13:00, на ужин - до 19:00.

Выбрать вариант меню можно у администраторов или в кафе на 1-м этаже.

Стоимость обеда - 1100 рублей.

Стоимость ужина - 1100 рублей.

В случае, если обед или ужин включены в стоимость номера, но Вы предпочитаете чтобы их упаковали в дорогу, по Вашему запросу мы предоставим Вам ланч в дорогу.

Мероприятия

В гостинице «Красноярск» можно заказать организацию питания для мероприятия. Собственная выпечка, разнообразное меню и приветливый персонал — не оставят равнодушными своих гостей.

Отель прекрасно подойдет, как для гостей с деловой целью поездки, так и для путешественников.

Для деловых переговоров, презентаций и корпоративных мероприятий к услугам гостей 3 оборудованных конференц-зала, комната переговоров, творческое пространство.

2. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса:

Служба питания гостиницы «Красноярск» руководствуется Законами и Постановлениями РФ, ГОСТами, собственной разработанной правовой базой (инструкции, технологические правила, Правила внутреннего распорядка и т.д), составленными на основе нормативно-правовой базы РФ.

- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" (действующая редакция от 01.01.2013);

- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (в ред. федеральных законов от 28.09.2010 № 243-ФЗ, от 28.12.2010 № 394-ФЗ, от 18.07.2011 № 215-ФЗ, от 18.07.2011 № 242-ФЗ, от 18.07.2011 № 243-ФЗ, от 19.07.2011 № 248-ФЗ, от 05.06.2012 № 52-ФЗ, от 25.06.2012 № 93-ФЗ с изм., внесенными федеральными законами от 12.06.2008 № 88-ФЗ, от 27.10.2008 № 178-ФЗ, от 22.12.2008 № 268-ФЗ, от 07.12.2011 № 417-ФЗ);

- Федеральный закон от 02.01.2000 № 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (в ред. федеральных законов от 28.12.2010 № 394-ФЗ от 18.07.2011 № 242-ФЗ, от 19.07.2011 № 248-ФЗ с изм., внесенными федеральными законами от 12.06.2008 № 88-ФЗ, от 27.10.2008 № 178-ФЗ, от 22.12.2008 № 268-ФЗ);

- Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 № 490 "Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (в ред. постановления Правительства РФ от 13.03.2013 № 206);

- Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036 "Об утверждении правил оказания услуг общественного питания" (в ред. постановления Правительства РФ от 10.05.2007 № 276);

- ГОСТ 30389 – 2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования» Введен. 01.01.2016 г.;

- ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования. – Введен 01.01.2015.;

- ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу. – Введен 01.01.2016;

- ГОСТ Р 51232-98 «Вода питьевая. Общие требования к организации и методам контроля качества»;

- СанПиН 2.3.6.959-00 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности

в них продовольственного сырья и пищевых продуктов (утвержденные Главным государственным санитарным врачом РФ 25.02.2000 г.).

Также администрацией гостиницы «Красноярск» разработана собственная правовая база для обеспечения высокого качества обслуживания и услуг, в которую входят следующие документы: генеральная инструкция, должностные инструкции, технологические правила, правила внутреннего распорядка и др.

3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.

Техника безопасности на предприятии общественного питания в гостинице «Красноярск».

На предприятиях общественного питания специалист по охране труда проводит следующие инструкции: вводный, на рабочем месте, периодический, внеплановый и текущий (оперативный).

- Вводный инструктаж проходят все лица, впервые поступающие на работу, а также учащиеся, направленные на предприятие для прохождения производственной практики.

Вводный инструктаж знакомит работников с основными положениями по технике безопасности, производственной санитарии, с правилами внутреннего распорядка, а также с порядком оказания первой помощи при несчастных случаях.

- Инструктаж на рабочем месте проходят лица, поступающие на предприятие, учащиеся, направленные на прохождение производственной практики, а также работники, переводимые с одной работы на другую или с обслуживания одного вида оборудования на другой.

- Периодический (повторный) инструктаж проводится для проверки знаний работниками безопасных приёмов работы, а также правил и инструкций по технике безопасности. Работники общественного питания проходят его не реже одного раза в три месяца.

- Внеплановый инструктаж проводится при изменении технологического процесса, при установке нового оборудования, а также после имевших место несчастных случаев.

- Текущий инструктаж проводится при нарушении работниками правил техники безопасности, при неправильных приёмах работы. Осуществляется он начальником цеха или представителем администрации.

Общие правила техники безопасности на предприятиях общественного питания гостиницы «Красноярск»:

1. К работе с оборудованием допускаются лица, прошедшие инструктаж

2. Перед началом работы следует проверить:

а) санитарно-техническое состояние машин.

- б) наличие ограждений у движущихся частей.
- в) надёжное закрепление машины.
- г) исправность механизмов и их правильную установку.
- д) работу на холостом ходу.

Во избежание несчастных случаев все работники кухни должны изучить правила эксплуатации оборудования и получить практический инструктаж у заведующего производством.

Пол в цехах должен быть ровным, без выступов, не скользкий.

При работе в цехах необходимо соблюдать следующие правила:

1. Запрещается работать на мясорубке без предохранительного кольца; проталкивать мясо в машину можно только деревянным пестиком;
2. Запрещается работать на куттере с неисправным микровыключателем;
3. Снимать или присоединять сменные машины к универсальному приводу можно только при полном его выключении;
4. Перед работой следует застопорить при помощи винтов тележку универсального привода;
5. Для опаливания птицы и субпродуктов необходимо использовать специальные плиты с вытяжным колпаком;
6. Запрещается вынимать рыбу из ванн руками, следует использовать для этой цели проволочные черпаки;
7. Работники, занимающиеся обвалкой мяса должны надевать предохранительные кольчужки;
8. На полу рядом с производственными столами необходимо устанавливать подножные решетки;

Обеспечение **пожарной безопасности** на предприятиях питания гостиницы «Красноярск» включает в себя следующие необходимые условия:

- предприятие питания имеют системы защиты против пожара;
- установлена противопожарная сигнализация;
- имеются звуковая сирена, световые указатели, громкоговоритель;
- в каждом подразделении имеется план эвакуации;
- ведется журнал для учета противопожарных средств и их состояния (огнетушители, противопожарный щит, системы противопожарные);
- персонал предприятия проходит инструктаж по пожарной безопасности.

4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания.

К помещениям для организации обслуживания потребителей в гостинице «Красноярск» относят два банкетных зала, кафе «Гостинный двор», экспресс-бар, «шведский стол», гардероб, мужские и женские туалетные комнаты с помещениями для мытья рук, курительные комнаты для посетителей.

Помещения для потребителей располагают, на первом и четвертом этажах здания.

Характеристика торговых помещений.

При входе в отель мы можем наблюдать стойку охраны. Охрана гостиницы, как и весь персонал вежливая, приветливая и всегда готовая помочь гостям.

Гардероб расположен на первом этаже, немного дальше стойки респешен и оборудован секционными металлическими двусторонними вешалками.

В Туалетных комнатах также расположенных на первом этаже, имеется подводка горячей и холодной воды, сушилки для рук и сухие бумажные полотенца, зеркала, дозаторы с освежителем воздуха, дозаторы с жидким мылом, также дозаторы с туалетной бумагой.

Кафе «Гостиный двор» расположен на первом этаже в банкетном зале и работает круглосуточно, имеет 25 посадочных мест.

Экспресс-бар расположен на первом этаже в холле гостиницы. Часы работы с 08:00-20:00.

«Шведский стол» расположен на четвертом этаже. Часы работы с 06:00-10:30.

5.Ознакомление с производственными помещениями службы питания.

К производственным помещениям в гостинице «Красноярск» относятся:

- холодный цех
- горячий цех
- кондитерский цех
- мясной цех
- гарманже

Холодный цех - отделение предприятия общественного питания для приготовления холодных блюд, закусок, салатов из готового сырья, не подвергающегося термической обработке на территории данного цеха.

Горячий цех – это цех, в котором завершается технологический процесс приготовления пищи, здесь полуфабрикаты превращаются в готовые блюда. Он предназначен для тепловой кулинарной обработки продуктов.

Кондитерский цех специализируется на выпечке булочных/мучных кондитерских изделий, пирожных и тортов.

Мясной цех предприятия общественного питания предназначен для обработки мяса, птицы, рыбы и изготовления полуфабрикатов.

Гарманже - специальное помещение для хранения запаса продуктов для текущего использования.

6. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.

Ежедневная подготовка залов в гостинице «Красноярск» включает уборку полов, обметание пыли, протирание мебели и оборудования. Основную уборку производят в утренние часы и заканчивают за 1-2 часа до открытия ресторана.

Санитарно-гигиеническая уборка зала производится с помощью уборочного инвентаря. При этом придерживаются установленных санитарных правил.

Уборка торгового зала осуществляется в определенной последовательности:

при влажной уборке сначала обметают и вытирают пыль с окон, мебели, карнизов, панелей, подоконников, светильников, отопительных батарей, а затем моют пол;

при сухом сначала убирают пол, а затем удаляют пыль с предметов, находящихся в зале.

Особое внимание следует обращать на уход за декоративными растениями, украшающими современные торговые залы: аккуратно поливать их, подрезать и убирать желтые листья.

После уборки помещение проветривают. В течение дня при необходимости небольшую уборку делает дежурная по залу уборщица.

Для всех предприятий ресторанного хозяйства один раз в месяц устанавливается санитарный день для проведения генеральной уборки с последующей дезинфекцией всех помещений, оборудования и инвентаря.

7. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.

Профессиональные программы которые проводятся в «Гостинице Красноярск»

Администратор ресторана ежедневно проводит с официантами шифт-митинг, за 10-15 минут до начала рабочей смены, также проводят анкетирования посетителей, закрытые мастер-классы от шеф-повара для посетителей. Также отправляют шеф-повара и его команду для просмотра мастер классов от самых лучших шеф-поваров страны. Отправляют официантов и поваров на тренинги, на курсы повышения квалификации работников. Закрепление стандартов обслуживания в службе питания увеличивает:

- рост объемов продаж;
- рост количества постоянных гостей;
- снижение конфликтных ситуаций;
- рост профессионального уровня персонала;
- формирование узнаваемого и положительного образа ресторана.

8. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.

Особенностью работы службы питания в отелях и в том числе в «Гостинице Красноярск» представляется необходимость узкого взаимодействия с различными службами гостиничного предприятия, осуществление управления предприятиями питания и структурными подразделениями службы с целью достигнуть высокого уровня удовлетворенности клиента. Взаимодействия службы питания с другими службами гостиничного комплекса:

1. служба приема и размещения,
2. служба горничных,
3. инженерно-техническая служба,
4. отдел продаж,
5. бухгалтерия,
6. прачечная

Служба приема и размещения - предоставление данных по количеству гостей, в комплекс услуг которых входят завтраки, обеды или ужины. Также сотрудники службы приёма сообщают в службу питания о специальных заказах для гостей, о резервировании столиков в ресторанах отеля, об индивидуальных пожеланиях отдельных посетителей (диетическое питание).

Служба горничных - взаимодействие осуществляется и со службой питания при организации банкетов, конференц-мероприятий и других событий. Следует заранее решить, кто будет убирать зал: гостиничная служба горничных либо специально нанятые люди.

Инженерно-техническая служба - ремонт мебели и оборудования предприятий питания, поддержание в надлежащем состоянии всех инженерных систем (водопровод, отопление, энергоснабжение, кондиционирование и вентиляция).

Отдел продаж – продвигает продукцию службы питания и создает рекламу услуг предоставляемых службой питания.

Бухгалтерия - кассиры, или официанты службы приема и размещения в конце каждой смены сдают полученную от реализации услуг отеля выручку в бухгалтерию.

Прачечная - осуществляет обработку гостинично-ресторанного белья, униформы сотрудников.

9. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.

Гостиница «Красноярск» предоставляет своим гостям 3 основных конференц-зала, комнату переговоров, творческое пространство:

Конференц-зал имени Ивана Ярыгина 3100руб/час

Вместимость зала - 50 персон

Светлый просторный зал с видом на Театральную площадь.

Расположен на 2-м этаже гостиницы.

Площадь зала-90м².

Оборудование конференц-зала:

Проектор, экран, 2 беспроводных микрофона, беспроводная гарнитура, система трансляции звука, магнитно-маркерная доска (без листов не используется).

Конференц-зал «Бирюса» 1900руб/час

Вместимость зала – 40 персон

Имеет специальную комнату для отдыха и кофе-брейков. Расположен на 2-м этаже гостиницы.

Площадь зала - 35м².

Два канала подключения к сети Интернет: проводной и Wi-Fi.

Оборудование конференц-зала:

Проектор, экран, колонки, магнитно-маркерная доска (без листов не используется).

Конференц-зал «Дворик» 1600руб/час

Вместимость зала – 30 персон

Зал в эксклюзивном уютном интерьере. Расположен на 6-м этаже гостиницы. Площадь зала -27м².

Оборудование конференц-зала:

Проектор, экран, колонки, магнитно-маркерная доска (без листов не используется).

Комната переговоров «Енисей» 1400руб/час

Вместимость зала – 10 персон

Зал идеально подходит для переговоров и тренингов. Расположен на 7-м этаже гостиницы. Площадь зала - 27м².

Оборудование конференц-зала:

Проектор, экран, колонки, магнитно-маркерная доска (без листов не используется).

Творческое пространство "Антресоль" 1000руб/час

Вместимость зала – 30 персон

Просторный зал с подогревом пола, кондиционером, зеркальной стеной и балетным станком в авторском интерьере. Расположен на 10 этаже гостиницы.

В зале имеется выделенная зона кухни, для организации кофе-брейков.

Площадь зала - 83м².

Оборудование конференц-зала:

Музыкальный центр.

Участников съездов, форумов, конференций, симпозиумов, проживающих в гостинице, обеспечивают трехразовым питанием: завтраком, обедом и ужином. Обеды и ужины могут быть организованы и в других ресторанах. Для своевременной организации питания администрация ресторана должна быть заранее уведомлена о сроках и режиме работы съезда (форума, конференции), численности участников. Совместно с организаторами этих мероприятий определяют время посещения ресторана, стоимость дневного рациона и порядок расчета. Меню в этом случае составляют заранее и согласовывают с заказчиком, причем нередко предлагают варианты комплексных завтраков, обедов, ужинов.

10. Подготовка и организация работы службы Рум-сервис.

Служба room-service в гостинице «Красноярску» является составной частью службы питания. В гостиницах сотрудники отдела обслуживания на этажах круглосуточно осуществляют подачу еды и напитков в номера по просьбе клиентов.

Как правило, сотрудники отдела трудятся в четыре смены:

- 1 смена с 06.30 до 14.30;
- 2 смена с 14.30 до 23.30;
- 3 смена с 16.30 до 01.30;
- 4 смена с 20.30 до 08.30.

Лицо, которое получает заказ на обслуживание номера обязательно должно учитывать и зафиксировать следующую информацию:

- номер комнаты, в которую необходимо подать заявку;
- количество гостей;
- детальное наименование и количество заказанных блюд, закусок, напитков;
- время подачи заказа

Заказ завтрака в номер особенно популярен среди гостей и может осуществляться несколькими способами: по телефону, с помощью карты заказа завтрака и QR-кода на карте, с помощью службы приема и размещения

Принимая заказ по телефону или непосредственно в номере, сотрудник room-service записывает номер комнаты, количество персон, подробное

наименование желаемых продуктов или блюд, время приема заказа и время подачи.

Что касается карт заказа на завтрак, то клиенту необходимо заполнить такие графы:

- время подачи завтрака (временной интервал);
- фамилия клиента;
- номер комнаты;
- дата заказа;
- количество персон;
- подпись клиента

Оплата за завтрак может быть произведена гостем непосредственно официанту в момент подачи заказа. У официанта имеется для этого заранее подготовленный счет. Один экземпляр счета вручается гостю, два других экземпляра официант забирает с собой для последующей отчетности.

11. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.

В экспресс-баре гостиницы «Красноярск» комбинированное обслуживание. Гости могут выпить коктейль у барной стойки или перенести напитки и различные изделия к обеденному столу, а также заказать напиток у официанта. Собранную со столов использованную посуду официанты выносят на подносах. Подготовка бара к работе начинается заранее в такой последовательности: проверяют складские запасы напитков, продуктов и сроки их хранения, промывают, протирают, наполняют емкости для соков, пробуют на вкус сливки, моют емкости, протирают и снова переливают сливки (чтобы не было ободка и устаревших сливок на стенках емкости) готовят к работе кассу, проверяют наличие разменной монеты, мелких купюр, счетов, бланков для регистрации товара. Продукция, запас которой пополняется, устанавливается на свое место, причем остаток перемещается вперед (т.е. с более ранним сроком реализации) Расставляются осветительные приборы, расставляются свечи в подсвечниках, включаются рекламные светильники, при необходимости улучшается декоративное оформление бара. Использованную посуду официанты выносят на подносах.

Рабочее место бармена оборудовано всем необходимым для работы. Слева от него размещаются подносы с посудой для подачи коктейлей, необходимый инвентарь (шейкер, мерная посуда, ложечки, щипцы, ключи для открывания банок, бутылок с водой, штопор, полотенца для протирания стойки), нарезанные цитрусовые, плоды и соглашения (для оформления напитков).

Кроме профессиональных знаний и опыта бармен следит за своим внешним видом, правильной осанкой, имеет хорошие манеры и слух, хорошую дикцию и умение расположить к себе клиента.

12. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.

Французский сервис. Этот вид сервиса обычен для ресторанов высокой кухни, где он подчеркивает элегантность обслуживания. Французский сервис считается самым впечатляющим и дорогостоящим в мире. Большое блюдо с разложенной на нем пищей демонстрируется гостям. При этом учитывается визуальное восприятие человеком красиво сервированной пищи, что несомненно возбуждает аппетит. Подходя с левой стороны, официант накладывает пищу с блюда в тарелки гостей. Существует и такой вариант французского сервиса, когда официант предлагает блюдо гостю, который обслуживает себя сам.

Английский сервис (обслуживание с приставного столика). При этом методе официант накладывает пищу на тарелку гостя на приставном столике, затем подает ее с правой стороны. Если требуется добавка, официант использует чистую тарелку. При этом меняется также столовый прибор. Этот вид сервиса является трудоемким, поэтому он рекомендуется только для обслуживания отдельных столиков. Параллельно с термином "английский сервис" употребляется термин "gueridon". Продукты накладываются на сервировочное блюдо, которое ставится на столик с колесиками. Столик подвозится к столу, за которым сидит гость. Гость сам выбирает порцию и официант начинает оформлять блюдо у него на глазах.

Немецкий сервис. Еда раскладывается на большое блюдо и ставится на стол на доступном от гостя расстоянии, чтобы он мог обслужить себя сам.

Преимущества немецкого сервиса: гость сам определяет желаемый объем еды, берет добавку; низкая трудоемкость.

Недостаток немецкого сервиса - использование большого количества посуды, так как все блюда должны сервироваться отдельно.

Русский сервис. Еда приносится на сервировочном блюде. Официант на глазах у гостей разделяет ее на порции, далее гости сами перекладывают эти порции в тарелки.

Преимущество русского сервиса - гость сам определяет желаемый объем еды.

Недостатки русского сервиса: высокая трудоемкость; при перекладывании еды неопытными гостями нарушается вид блюда.

Обслуживание банкетов. Организация любого банкета включает прием и оформление заказа, подготовку к проведению банкета, обслуживание. Организованная, четкая работа по подготовке к обслуживанию банкета зависит от того, насколько подробно и своевременно оговорены все детали проведения банкета между заказчиком и руководством ресторана. Поэтому желательно, чтобы тот, кто будет непосредственно руководить подготовкой банкета и обслуживанием гостей, был подробно информирован об особенностях данного заказа.

Заказы на обслуживание банкетов принимает непосредственно директор, метрдотель или менеджер по обслуживанию банкетов. Заказ может быть сделан письменно или устно (по телефону, в результате визита).

В любом случае должны быть согласованы:

- дата проведения;
- повод для устройства банкета;
- место проведения (наименование или номер банкетного зала);
- время начала и окончания обслуживания;
- количество участников;
- примерное меню;
- стоимость обслуживания одного человека и всего банкета;
- условия оплаты;
- адрес и телефон заказчика.

При приеме заказа на банкетное обслуживание заказчику предлагают познакомиться с помещением для банкета, согласовывают с ним план расстановки столов, места почетных гостей (если это банкет за столом, то план размещения гостей за каждым столом в отдельности, исходя из нормы 60-80 см на одного человека), примерное оформление банкетного зала.

При заказе уточняется, будет ли подан гостям коктейль-аперитив, нужны ли цветы для украшения, музыка во время банкета и место для танцев.

Очень важно, чтобы сотрудники, занимающиеся сбытом банкетных услуг, были обеспечены соответствующими техническими и наглядными средствами, например такими, как:

- цветные слайды, фотографии разнообразных по уровням цен и комплектаций буфетов, холодных закусок, горячих и холодных блюд, предлагаемых в меню;
- изображение различных расстановок столов и стульев;
- возможности технического оснащения мероприятий компьютерами, сценой, танцплощадкой, освещением, микрофонами, музыкальными инструментами;
- фотографии, видеофильмы проведенных мероприятий.

Заказ на банкет может быть принят за много дней до его проведения. Несмотря на то, что примерное меню блюд оговаривалось при принятии заказа, обычно его согласовывают с заказчиком повторно за 2-4 дня до банкета.

При обсуждении меню рекомендуется приглашать шеф-повара. Специалист в "поварской униформе", внося определенный уровень доверия, способствует лучшему сбыту своей продукции, чем руководитель банкетного отдела.

13. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.

Подготовка к приему в гостинице «Красноярск» включает в себя:

- определение даты приема;

- выбор вида приема;
- составление списка приглашенных;
- рассылка приглашений;
- составление плана рассаживания гостей за столом;
- составление меню;
- сервировка стола и обслуживание гостей;
- украшение места для приема;
- подготовка тостов или речей;
- выбор музыки.

Деловой завтрак - этот вид приема удобен для людей, которые работают обеденные часы или для тех, у кого план обедов расписан на недели вперед. Если встречаются мужчина и женщина, то им лучше выбрать время обеда, оно будет менее компрометирующим, поскольку вызовет меньше подозрений насчет того, где эта пара провела предыдущую ночь. Наиболее подходящее время для делового завтрака - от 12 до 13 часов, его продолжительность 1-1,5 часа, из которых 45-60 минут гости проводят за столом. Меню завтрака, как правило, состоит из одной-двух холодных закусок, одного горячего рыбного блюда, одного горячего мясного блюда и десерта. Первые блюда на завтрак не подают. Перед завтраком участникам предлагается коктейль (сухое вино, соки), но время завтрака - минеральная вода и иногда соки, а по окончании - кофе или чай, но эти напитки подают уже в гостиной, куда приглашают гостей.

Бранч - представляет собой поздний завтрак, переходящий в ранний ланч, который по времени проводится ближе к ленчу. Бранч носит неофициальный, даже будничный характер, и для него не нужно искать особого повода - его проводят тогда, когда просто хочется встретиться с друзьями или соседями. Угощения ставятся на столе, как на приеме а-ля фуршет, они обычно более скромные, чем на обеде или ленче, - красивые бутерброды, вафли, кусочки курицы в сметане. Готовят и фирменное блюдо. На отдельном столе соки и кофе. На чай приглашают между 16 и 18 часами. Этот вид приема распространен в дипломатической среде. На чай гостей приглашают по самым разным поводам, и не только семейным.

14. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета»

Поводом для проведения банкета-фуршета, который обычно носит официальный характер, бывают деловые переговоры, подписание торговых соглашений. Но банкет-фуршет организуют и при проведении различных юбилеев, семейных торжеств и других праздничных мероприятий. Во время проведения банкета-фуршета гости едят и пьют, стоя у столов, к которым не ставят стулья.

Прием заказа:

1. Уточняются дата и время проведения банкета-фуршета.
2. Количество гостей, их состав.

3. Необходимость государственного флага.
4. Присутствие почетных гостей.
5. Нужен ли микрофон.
6. Музыкальная программа.
7. Аперитив.

15. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля»

Банкет-коктейль подразумевает, что участники едят стоя и свободно передвигаются по залу, общаясь друг с другом. Официанты лавируют между гостями и предлагают им эффектно расставленные на подносах горячие и холодные закуски, сладкие блюда, фрукты и напитки. Однако возможен и такой вариант обслуживания, когда угощение располагается на небольших столах, которые ставят по периметру зала, около колонн или в нишах стен.

Официанты обслуживают гостей в паре. Один предлагает напитки, второй — закуски. Обычно количество обслуживающего персонала определяется из расчета один официант на 15 гостей. Еще один официант задействуется для розлива напитков. Дополнительно выделяется сотрудник для сбора использованной посуды, которую гости ставят на подносы — как правило, один сборщик на 4-х официантов.

16. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.

Банкеты с такой формой обслуживания наиболее распространены в гостинице «Красноярск» и носят неофициальный характер. Они проводятся по случаю семейного торжества, свадьбы, встречи друзей, юбилея. В отличие от официального банкета за столом с полным обслуживанием официантами на неофициальных банкетах гости за столом размещаются произвольно. Однако места в центре стола предусматриваются для почетных гостей и хозяина банкета.

Если на банкет приглашено много гостей и для них устраивается несколько столов, то почетные гости и хозяин садятся за отдельный, центральный, стол. В меню банкета включается широкий ассортимент холодных закусок из расчета 1/2-1/4 порции на каждого участника с тем, чтобы обеспечить их большее разнообразие. Гостям также предлагается горячая закуска, одно-два вторых горячих блюда, десерт, фрукты.

Завершается банкет подачей кофе, чая и кондитерских изделий. До прихода гостей на сервированный стол ставят холодные закуски, напитки, фрукты.

Один официант обслуживает 12-15 гостей.

Так же, как и для банкета за столом с полным обслуживанием официантами, заранее производится расчет посуды, белья. Принципиальным отличием этого банкета является то, что количество блюд, салатников и др. для холодных закусок и их емкость определяются исходя не из числа

официантов, подающих блюда, а с учетом численности участников банкета, количества и ассортимента закусок, размера и количества, банкетных столов.

17.Распределение персонала по организациям службы питания

Распределение персонала по организациям в гостинице «Красноярск» представлена в следующей таблице:

отдел	Персонал	обязанности
кухня	Шеф-повар	контроль за производственными процессами, происходящими на кухне ресторана
	повара	Готовит и оформляет блюда, контролирует и обучает персонал своего участка, следит за свежестью и правильным хранением продуктов питания
	Служба стюардов (мойщицы)	Занимается мойкой кухни, включая полы и стены, обеспечивает чистоту и рабочее состояние всех кухонных приспособлений, моющих и чистящих механизмов и оборудования, также занимается удалением мусора
Рестораны, кафе	менеджер	обеспечивает работу ресторана, осуществляя руководство, общее наблюдение и контроль с целью поддержания высокого уровня обслуживания
	официанты	сервировка стола, контроль за чистотой, состоянием и комплектностью приборов; консультирование гостей по поводу особенностей блюд и напитков при составлении заказа; прием заказов от

		клиентов; подача блюд и напитков предоставление счета гостям и получение оплаты.
	бармены	отвечает за приготовление напитков, отчетность по расчетам с гостями, внешний вид бара, уровень обслуживания в баре
Банкетная служба	менеджер	осуществляет руководство, общее наблюдение и контроль с целью поддержания высокого уровня обслуживания консультирование гостей по поводу особенностей блюд и напитков при составлении заказа; прием заказов от клиентов; прием оплаты
	официанты	сервировка стола, контроль за чистотой, состоянием и комплектностью приборов; подача блюд и напитков
Служба обслуживания в номерах	Служба рум-сервиса	Прием заказов на ланч-боксы, питание в номера, доставка заказов, прием оплаты
	Служба мини-баров	Обслуживание мини-баров в номерах высшей категории – комплектование содержимого мини-бара, уборка, добавление необходимых напитков по заказу

18. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы.

В гостинице «Красноярск» расчет производится по формуле:
Посуда(название) = количество гостей + 20% резерва = количество посуды

Пример:

Закусочная тарелка = количество гостей + 20% резерва = 18 чел + 4 = 22 шт.

Пирожковая тарелка = количество гостей + 20% резерва = 18 чел + 4 = 22 шт.

Прибор закусочный = количество гостей + 20% резерва = 18 чел + 4 = 22 шт.

Прибор столовый (нож, ложка, вилка) = количество гостей + 20% резерва = 18 чел + 4 = 22 шт.

Фужер для воды = количество гостей + 20% резерва = 18 чел + 4 = 22 шт.

19. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.

Контроль стандартов в службе питания гостиницы «Красноярск» осуществляется менеджером, он же проводит контрольные срезы по знаниям стандартов обслуживания. Также работа сотрудников контролируется гостями гостиницы, посредством жалобных, или похвальных отзывов.

20. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.

Фактически распределением нагрузки занимается менеджер гостиницы «Красноярск» в службе питания, который руководствуется внутренними регламентами службы питания. Так, исходя из количества гостей при обслуживании различных мероприятий (банкетов, кофе-брейков, фуршетов и т.п.) он рассчитывает необходимое количество обслуживающего персонала. Также он, отслеживая работу зала и кухни, видит необходимость в организации помощи и оперативно решает проблемы, исходя из имеющихся ресурсов и персонала.

21. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.

Осуществляются рациональные приемы в гостинице «Красноярск» путем решения количества обслуживающего персонала в зале, при большой загрузке могут вызвать дополнительных сотрудников, или наемных рабочих.

Также открытие дополнительных залов является методом рационального обслуживания. При малом количестве гостей, дополнительные залы чаще закрывают, чтобы не тратить время на проверку столов и дополнительной уборки.

22. Владение профессиональной этикой персонала службы питания

В гостинице «Красноярск» общепринятая профессиональная этика персонала службы питания — совокупность специфических требований и норм нравственности, реализующихся при выполнении им профессиональных обязанностей по обслуживанию гостей. Она основывается на психологии ресторанного сервиса. Профессиональная этика имеет своей целью формирование у официанта (бармена) профессионального долга и чести, привитие навыков культуры общения, как с посетителями, так и со своими коллегами и т. п. Она служит официанту ориентиром на имеющиеся образцы

(эталон) нравственности. Так, радушие, вежливость, тактичность, приветливость являются обязательными качествами работника ресторана. Каждый из них должен стремиться при обслуживании посетителей к этому образцовому набору. Чтобы выработать у себя привычку соблюдать требования профессиональной этики, работник ресторана, особенно начинающий, должен на первых порах контролировать каждый свой шаг. Затем этого не потребуется, потому что он уже не сможет поступать иначе. Официант (бармен) должен уметь владеть своим настроением, не поддаваться минутному порыву раздражения. Плохое настроение не должно отражаться на отношении к посетителям и коллегам по работе. Как отмечают опытные работники, свое плохое настроение следует “оставлять” перед входом в ресторан.

Впадать в состояние аффекта из-за пустяков, оскорблять посетителей, срывать на них злость может только грубый и распушенный человек. Он не уважает ни себя, ни других и профессионально непригоден к обслуживающей деятельности. Работник ресторана должен быть способен правильно оценивать собственное поведение, быть самокритичным. Только такой работник ресторана может поддерживать престиж своей профессии на высоком уровне.

Кодекс профессиональной этики. Требования профессиональной этики работников ресторана фиксируются в специальном документе (кодексе), он находится у менеджера службы питания.

23. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.

Стимулирование работников гостиницы «Красноярск».

Вопросы стимулирования работников в организации решает руководитель. Используются различные системы вознаграждения за труд, как важнейшее средство повышения производительности труда и качества работы. Стимулирование работников в гостинице проводится двумя методами, материальным и не материальным.

Материальные:

- Ежемесячная выплата премий в зависимости от загрузки;
- Надбавка от напряженного труда.

Не материальные:

- награждение сотрудников благодарственными письмами от вышестоящего руководства;
- размещение информации о лучших сотрудниках на «Доске почета» в гостиничном холле;
- проведение и организация праздников в гостинице для сотрудников (новый год, корпоративы и т.д).

Заключение.

За период прохождения производственной практики в ресторане гостиницы «Красноярск» я овладела следующими профессиональными знаниями, умениями и компетенциями:

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;
- контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для -поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
- проводить анализ услуг по питанию, предоставляемых конкурентами для обеспечения конкурентных преимуществ по организации обслуживания гостей в процессе проживания;
- определять необходимость и специфику технологии ресторанного и барного производства и обслуживания.

Также во время прохождения практики был практический опыт планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;

разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;

оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;

контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Я ознакомилась со следующей профессиональной информацией:

- задачи, функции и особенности работы службы питания;
- законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;
- особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;

- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- технологию организации процесса питания;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
- этапы процесса обслуживания;
- технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- регламенты службы питания;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленных услуг;
- последовательность и хронометраж проведения работ по обслуживанию гостей в процессе проживания в гостинице в сфере предоставления услуг по питанию;
- виды услуг по питанию в гостиницах различных категорий и назначения, порядок их оказания во время обслуживания гостей в процессе проживания;
- технологии ресторанного и барного производства и обслуживания гостей в процессе проживания.

СПИСОК ИСОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий».
2. ГОСТ Р 53996-2010 «Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания».
3. СанПиН 2.3.2. 1078-01 «Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов».
4. СанПиН 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборото-способности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья».
5. <https://www.hotelkrs.ru/> - ссылка на гостиницу «Красноярск» (дата обращения: 26.06.2022).
6. https://www.profiz.ru/sec/6_2015/odejda_v_obchepite/ - ссылка на сайт «Санитарная и специальная одежда на предприятиях общественного питания» (дата обращения: 26.06.2022).
7. https://studbooks.net/1464928/menedzhment/osobnosti_provedeniya_konferentsiy_gostinitsah - ссылка на сайт «Особенности проведения конференций в гостинице» (дата обращения: 26.06.2022).
8. https://studbooks.net/698756/turizm/organizatsiya_sluzhby_pitaniya_gostinitse - ссылка на сайт «Организация службы питания в гостинице» (дата обращения: 26.06.2022).
9. https://studbooks.net/752451/turizm/obsluzhivanie_uchastnikov_sezdov_kongressov_soveschaniy - ссылка на сайт «Обслуживание участников съездов, конгрессов, совещаний» (дата обращения: 26.06.2022).
10. https://studbooks.net/1403097/menedzhment/struktura_rol_sluzhby_pitaniya_gostinitse - ссылка на сайт «Структура и роль службы питания в гостинице» (дата обращения: 26.06.2022).
11. https://studwood.net/1103457/turizm/organizatsiya_obsluzhivaniya_room_service - ссылка на сайт «Организация обслуживания Room-service» (дата обращения: 26.06.2022).
12. https://studbooks.net/1300353/menedzhment/vidy_priyomov_banketov - ссылка на сайт «Виды приёмов и банкетов» (дата обращения: 26.06.2022).
13. https://studbooks.net/1535023/marketing/razrabotka_standartov_obsluzhivaniya_obuchenie_personala_kontrol_vypolnenie_m_standartov - ссылка на сайт «Разработка стандартов обслуживания, обучение персонала, контроль над выполнением стандартов» (дата обращения: 26.06.2022).

14. https://studref.com/506477/tovarovedenie/banket_furshet_naznachenie_osobnosti_podgotovki_provedeniya - ссылка на сайт «Банкет-фуршет» (дата обращения: 26.06.2022).
15. https://studbooks.net/1979607/tovarovedenie/metody_obslyzhvaniya_banketa_chastichnym_obslyzhivaniem_ofitsiantami - ссылка на сайт «Методы обслуживания банкета с частичным обслуживанием официантами» (дата обращения: 26.06.2022).
16. https://studref.com/372142/tovarovedenie/professionalnaya_etika_rabotnika_restorana - ссылка на сайт «Профессиональная этика работника ресторана» (дата обращения: 26.06.2022).
17. https://studwood.net/2134725/menedzhment/hozyaustvennaya_sluzhba - ссылка на сайт «Хозяйственная служба» (дата обращения: 26.06.2022).
18. https://studwood.net/749472/menedzhment/sluzhba_obslyzhvaniya - ссылка на сайт «Служба обслуживания» (дата обращения: 26.06.2022).
19. https://studbooks.net/44991/turizm/podgotovka_obslyzhvaniya_potrebiteley - ссылка на сайт «Подготовка обслуживания потребителей» (дата обращения: 26.06.2022).