



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

Факультет Гостеприимства

(наименование факультета/ института)

Направление подготовки /специальность: 38.03.02 Менеджмент \_\_\_\_\_

(код и наименование направления подготовки /специальности)

Профиль/специализация: Менеджмент в Гостиничном и ресторанном бизнесе

(наименование профиля/специализации)

Форма обучения: заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

**ОТЧЕТ**

**ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

(вид практики)

**Преддипломной практике**

(тип практики)

**7 семестр**

Обучающийся

Иванова Ксения Юрьевна

(ФИО)

(подпись)

Ответственное лицо  
от Профильной организации  
М.П. (при наличии)

Юшкене Мария Витальевна

(ФИО)

(подпись)

Москва 2022г.

**Практические кейсы-задачи, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности по итогам практики**

<b>№ п/п</b>	<b>Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи</b>								
Кейс-задача № 1	<p align="center"><b>Ресторан «Парус» в котором я проходила практику – находится в гостиничном комплексе «Парус» по адресу: г. Златоуст, Грибоедова 2.</b></p> <p>Самый популярный и доступный ресторан русской кухни, в данном районе. В ресторане 2 зала большой - для банкетов и мероприятий, малый - для уютных небольших компаний или большой семьи.</p> <p>Деятельность ресторана «Парус», специализирующегося на приготовлении блюд русской кухни, направлена на привлечение потребителей среднего уровня достатка (средний чек: 500-1000 руб.) и создание базы постоянных клиентов. По качеству предоставляемых услуг, уровню и условию обслуживания его можно отнести к ресторану первого класса.</p> <p>Как и многие предприятия общественного питания «Парус» представляет собой услугу по изготовлению, реализации и организации потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного изготовления из различных видов сырья, покупных товаров, вино-водочных изделий, оказываемую квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенной комфортности и материально-технического оснащения в сочетании с организацией досуга. То есть основная услуга заведения в предоставлении комфортного комплексного отдыха.</p> <p align="center"><b>Матрица SWOT-анализа</b></p> <table border="1" data-bbox="491 1059 1489 2045"> <thead> <tr> <th data-bbox="491 1059 994 1126"><b>Сильные стороны</b></th> <th data-bbox="994 1059 1489 1126"><b>Слабые стороны</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="491 1126 994 1713"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Отличная репутация ресторанным-гостиничного комплекса «Парус», в котором находится ресторан «Парус»;</li> <li>- Отменное качество продукции;</li> <li>- Удобное месторасположение;</li> <li>- Большая клиентская база;</li> <li>- Развитая бонусная система;</li> <li>- Хорошие финансовые ресурсы;</li> <li>- Квалифицированный персонал;</li> <li>- Достойный уровень сервиса и обслуживания;</li> <li>- Эксклюзивный дизайн интерьера;</li> <li>- Сезонные предложения;</li> <li>- Работает на доставку и вынос.</li> </ul> </td> <td data-bbox="994 1126 1489 1713"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Средний чек выше среднего, по сравнению с конкурентами;</li> <li>- Недостаточная квалификация персонала в период сильной загруженности;</li> <li>- Нехватка персонала на постоянной основе.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <th data-bbox="491 1713 994 1753"><b>Возможности</b></th> <th data-bbox="994 1713 1489 1753"><b>Угрозы</b></th> </tr> <tr> <td data-bbox="491 1753 994 2045"> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Возможность открытия летней веранды (дополнительные посадочные места);</li> <li>- Выход на новых поставщиков и производителей;</li> <li>- Организация дополнительных услуг;</li> </ul> </td> <td data-bbox="994 1753 1489 2045"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Появление новых конкурентов;</li> <li>- Изменение вкусов гостей;</li> <li>- Условия поставщиков становятся невыгодными для предприятия;</li> <li>- Падение спроса в связи с плохими погодными условиями.</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	<b>Сильные стороны</b>	<b>Слабые стороны</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Отличная репутация ресторанным-гостиничного комплекса «Парус», в котором находится ресторан «Парус»;</li> <li>- Отменное качество продукции;</li> <li>- Удобное месторасположение;</li> <li>- Большая клиентская база;</li> <li>- Развитая бонусная система;</li> <li>- Хорошие финансовые ресурсы;</li> <li>- Квалифицированный персонал;</li> <li>- Достойный уровень сервиса и обслуживания;</li> <li>- Эксклюзивный дизайн интерьера;</li> <li>- Сезонные предложения;</li> <li>- Работает на доставку и вынос.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Средний чек выше среднего, по сравнению с конкурентами;</li> <li>- Недостаточная квалификация персонала в период сильной загруженности;</li> <li>- Нехватка персонала на постоянной основе.</li> </ul>	<b>Возможности</b>	<b>Угрозы</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Возможность открытия летней веранды (дополнительные посадочные места);</li> <li>- Выход на новых поставщиков и производителей;</li> <li>- Организация дополнительных услуг;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Появление новых конкурентов;</li> <li>- Изменение вкусов гостей;</li> <li>- Условия поставщиков становятся невыгодными для предприятия;</li> <li>- Падение спроса в связи с плохими погодными условиями.</li> </ul>
<b>Сильные стороны</b>	<b>Слабые стороны</b>								
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Отличная репутация ресторанным-гостиничного комплекса «Парус», в котором находится ресторан «Парус»;</li> <li>- Отменное качество продукции;</li> <li>- Удобное месторасположение;</li> <li>- Большая клиентская база;</li> <li>- Развитая бонусная система;</li> <li>- Хорошие финансовые ресурсы;</li> <li>- Квалифицированный персонал;</li> <li>- Достойный уровень сервиса и обслуживания;</li> <li>- Эксклюзивный дизайн интерьера;</li> <li>- Сезонные предложения;</li> <li>- Работает на доставку и вынос.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Средний чек выше среднего, по сравнению с конкурентами;</li> <li>- Недостаточная квалификация персонала в период сильной загруженности;</li> <li>- Нехватка персонала на постоянной основе.</li> </ul>								
<b>Возможности</b>	<b>Угрозы</b>								
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Возможность открытия летней веранды (дополнительные посадочные места);</li> <li>- Выход на новых поставщиков и производителей;</li> <li>- Организация дополнительных услуг;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Появление новых конкурентов;</li> <li>- Изменение вкусов гостей;</li> <li>- Условия поставщиков становятся невыгодными для предприятия;</li> <li>- Падение спроса в связи с плохими погодными условиями.</li> </ul>								

№ п/п	<b>Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Есть возможность привлечения дополнительных сотрудников во время большого наплыва гостей;</li> <li>- Обеспечение более современным оборудованием.</li> </ul>	
Кейс-задача № 2	<p>Чек-лист открытия смены менеджера ресторана «Парус»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Фасад и прилегающая территория: чистота входной лестницы и двери, окна, вывеска, освещение, кашпо с цветами, все в чистом, рабочем состоянии.</li> <li>- Далее осмотр входной группы. Осмотреть ковер; на стойке ресепшена проверить все визитки, выложенные меню и спец-предложения. Все стоит ровно и без лишних предметов. Осмотреть шкаф для верхней одежды гостей, вешалки, номерки, общая чистота.</li> <li>- Менеджер проверяет туалеты. Идеальную чистоту унитаза с любого ракурса, наличие мыла, бумаги, все работает исправно. Стены, зеркала в идеальном состоянии.</li> <li>- Важно проверить все зеркальные и стеклянные поверхности ресторана. Не должно быть подтеков, следов от мух, отпечатков пальцев и т.д. Нужно смотреть под разными углами на стеклянные поверхности, так как с одного ракурса можно не заметить косяк, который будет виден с другого.</li> <li>- Каждый уголок проверить на наличие пыли и сколов. Берется белая салфетка, выбирается 3-5 самых труднодоступных мест и проводится там белой салфеткой.</li> <li>- Особое внимание уделяется цветам. Все политы по необходимости, сухие листья удалены, подстрижены, цветы стоят чистые и красивые.</li> <li>- Каждый квадратный сантиметр мебели осматривается на наличие пятен или крошек в щелях, жвачек, оценивается целостность каждого предмета. Любой скол или торчащий гвоздь, заноза, кусок металла могут испортить гостю одежду.</li> <li>- Геометрия расстановки столов должна быть соблюдена. Столы не шатаются, сервировка проверяется очень внимательно. Стулья под стол не задвигаются, спинки стульев в отодвинутом положении не мешают друг другу.</li> <li>- Далее менеджер выставляет дневное освещение и регулирует уровень громкости музыки и температуру кондиционера. Частично работающее освещение недопустимо. Все лампочки работают, все одинакового тона.</li> <li>- Проверяется также готовность станции официанта. Все специи заполнены, все расставлено ровно, салфетки накручены, бокалы и приборы натерты и готовы к работе.</li> <li>- Также проверяются все инструкции, контейнеры для замачивания, журнал учета дезинфицирующих средств.</li> <li>- После подготовки ресторана, обязательно проводится собрание с персоналом зала, на котором присутствуют официанты, хостес и бармены. Разбираются ошибки предыдущего дня, проверяется знание меню, винной и барной карты. Проверяется знание этапов обслуживания, техники продаж и основные кейсы для идеальной работы персонала. И, конечно,</li> </ul>	

№ п/п	Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи
	<p>обсуждение текущих новостей ресторана.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- После собрания менеджер проверяет список резервов на вечер,</li> </ul> <p>Правильно ли хостес всех распределила, есть ли накладки, просматриваются пометки и пожелания к резервам.</p>
Кейс-задача № 3	<p>Ребрендинг ресторана «Парус».</p> <p>Вместо русской кухни, которая представлена в данном ресторане - предложить ресторан со скандинавским уклоном, которая не часто встречается на просторах, но попробовать влюбить в интерьер и в блюда, которые приготовлены с душой - нужно. Итак:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Название заведения: «Soul» (душа);</li> <li>- Класс заведения: ресторан;</li> <li>- Количество посадочных мест: 70, площадь 130 м<sup>2</sup>;</li> <li>- Целевая аудитория: Люди размеренные, любящие комфорт и качественное обслуживание, в достойном интерьере, с чеком чуть выше среднего.</li> </ul> <p>- Дизайн интерьера: фасад здания выполнен в пастельных тонах, с минималистичной надписью «Soul» над входной группой. В дизайн интерьера входит много дерева и зелени: столы, полочки для цветов, пол, стены. Стулья для гостей достаточно удобные и широкие, обшиты благородно - зеленой тканью – что является акцентом в минималистичном интерьере. На стенах так же присутствуют оригинальные картины в скандинавском стиле.</p> <p>- Меню включает в себя достаточное количество блюд и закусок из рыбы, например:</p> <p>«Смёрребрёд» - традиционная датская закуска, которая подается на ржаном хлебе. Сверху может быть любой вид рыбы и овощей;</p> <p>«Гравлак» - традиционное блюдо стран Северной Европы. Буквально название переводится как «лосось из ямы». На самом деле это просто просоленный кусок красной рыбы в специях, сахаре и обязательно с добавлением укропа. Как правило, подается, нарезанным на ломтики со сладким горчичным соусом или картофельным пюре с укропом.</p> <p>Мяса:</p> <p>«Шётбуляр» - шведские фрикадельки. Подаются в нежном соусе с картофельным пюре и брусничным вареньем.</p> <p>«Дильщёт» - телятина готовится до нежного состояния в кисло-сладком соусе с большим количеством укропа.</p> <p>Десерты:</p> <p>«Сэмла» - булочка с кардамоном и начинкой из миндаля и топингом из взбитых сливок.</p> <p>«Осткака» - чизкейк, но далекий от американской версии. Больше похоже на сладкую творожную запеканку, приправленную горьким миндалем. Подается с вишневым или черничным вареньем и взбитыми сливками.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Обслуживание: в ресторане применяется метод обслуживания официантами. При этом процесс обслуживания складывается из следующих стадий: встреча и размещение потребителей, прием заказов, получение и подача блюд, расчет.</li> <li>- Персонал: управляющий рестораном, менеджеры, официанты, бармены, технический персонал, работники кухни, шеф-повар, су-шеф, повара,</li> </ul>

№ п/п	Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи
	<p>кондитеры, экспедиторы.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Дополнительные услуги: бизнес-ланчи; сезонные предложения; проведение банкетов, свадеб; доставка и вынос блюд; кейтеринг; музыкальная программа.</li> <li>- Пути привлечения клиентов: через социальные сети; программа лояльности; наружные рекламы; рекламные акции и спец предложения; проведение мастер-классов и дегустаций; сувенирная продукция.</li> </ul>
Кейс-задача № 4	<p style="text-align: center;">Организационная структура ресторана «Парус»:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     Director[Директор ресторана] --&gt; Manager[Менеджер по закупкам]     Director --&gt; Chef[Технический директор – шеф - повар]     Director --&gt; Admin[Администратор зала]     Director --&gt; Accountant[Главный бухгалтер]          Manager --&gt; Warehouse[Кладовщик]     Manager --&gt; Expeditor[Экспедитор, водитель]          Chef --&gt; Cook[Повар]     Chef --&gt; KitchenStaff[Тех персонал кухни]          Admin --&gt; Waiters[Официанты]     Admin --&gt; HallStaff[Тех персонал зала]     Waiters --&gt; Barmaids[Бармены]          Accountant --&gt; AccountantEcon[Бухгалтера, экономист] </pre> </div> <p>1) Директор ресторана обеспечивает соблюдение работниками правил безопасности и санитарных требований. В обязанности директора входит рассмотрение жалоб и предложений, принятие мер по устранению отмеченных недостатков; обеспечить повышение квалификации работников ресторана.</p> <p>Обязанности директора заключаются в следующем:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- антикризисное управление рестораном, планирование и разработка мероприятий, направленных на повышение прибыли ресторана.</li> <li>- анализ и контроль ключевых показателей работы ресторана: товарооборот, валовой доход, товарный запас, наценка, средний чек покупки, количество посетителей, конвертация посетителей в покупателя.</li> <li>- формирование и контроль бюджетных расходов;</li> <li>- разработка предлагаемого ассортимента;</li> <li>- осуществление контроля качества обслуживания посетителей в соответствии со стандартами принятыми в ресторане;</li> <li>- мотивация и контроль деятельности подчиненных, подбор и утверждение кандидатов на должности управляющих, создание команды, контроль адаптации, проведение тренингов по эффективному обслуживанию в ресторане;</li> <li>- подготовка и участие в презентациях.</li> </ul> <p>В подчинении директора находится администратор зала, главный бухгалтер, менеджер по закупу, шеф – повар.</p> <p>2) Главный бухгалтер возглавляет финансово – экономический отдел, в состав которого входит бухгалтера и экономист.</p> <p>Главный бухгалтер контролирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- финансовую часть работы ресторана;</li> </ul>

№ п/п	Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- контроль расходов и доходов;</li> <li>- планирование денежных результатов ресторана на краткосрочный и долгосрочный периоды;</li> <li>- контроль работы бухгалтеров и экономистов;</li> <li>- контроль и разработка планирование ценника на меню;</li> <li>- выявление оптимизации стоимости блюд.</li> </ul> <p>3) Администратор зала является организатором всей работы внутри зала, включая работу официантов, барменов и технического персонала. Основная задача администратора - доброжелательный прием посетителей и все должно быть организовано так, чтобы посетители чувствовали себя комфортно, ни в чем не нуждаясь.</p> <p>Утром, приходя на работу, администратор должен проверить техническое состояние зала, ведет контроль за качеством посетителей и их обслуживанием. Только после выполнения вышеуказанных распоряжений администратор приступает к выполнению своей основной задачи - встречи посетителей. Администратор также принимает участие в работе по оценке качества труда, ведет журнал учета.</p> <p>4) Шеф – повар управляет производством ресторана, в его подчинении находятся повара и технический персонал кухни.</p> <p>В обязанности шеф – повара входят следующие функции:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составление меню: а-ля-карт, банкетное меню, фуршетное меню, детское меню, сезонное меню.</li> <li>- обновление меню ресторана. Обычно происходит это 3 -4 раза в год. Исходя из поставленных задач - разрабатывает более доступные блюда. Проводит мастер-классы для руководства в момент разработки нового меню. Обучает поваров. Самостоятельно готовит блюда. Контролирует выдачу готовых блюд. Обучает поваров правилам хранения и приготовления заготовок. Вносит идеи руководству о приобретении оборудования и инвентаря. Отбирает поваров после того, как они пришли на собеседование.</li> </ul> <p>5) Менеджер по снабжению контролирует и организует работу экспедитора, водителя, кладовщика, в его обязанности входит: поиск наиболее оптимальных поставщиков по соотношению цены и качества; контроль за объемом закупок и остатков; контроль за поставкой продуктов. Такая структура управления представляет организацию как совокупность взаимосвязанных элементов. У каждого элемента свои цели и задачи.</p>
Кейс-задача № 5	<p>Если рассматривать университет «Синергия» по адресу: Измайловский Вал, 2, г. Москва, где по близости располагаются только рестораны быстрого питания, такие как: Бургер Кинг, KFC, Макдоналдс, и кофейни, то итоги следующие:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Концепция:</b> такая идея ресторанов быстрого питания и кофейн, всегда будет актуальна среди населения, так как там можно быстро перекусить «на ходу», не задумываясь о внешнем виде, не нужно заранее бронировать стол, так как с большей вероятностью он там будет, и ожидать официантов.</li> <li>- <b>Интерьер:</b> всегда ненавязчивый, без определенной тематики.</li> <li>- <b>Цены:</b> доступны для большинства слоев населения.</li> <li>- <b>Меню:</b> определенные позиции всегда присутствуют, так сказать</li> </ul>

№ п/п	Подробные ответы обучающегося на практические кейсы-задачи
	<p>«классика», но также есть спец-предложения, акции, программы лояльности.</p> <p>- <b><u>Персонал:</u></b> постоянная текучесть кадров</p> <p>- <b><u>Расположение:</u></b> выгодное, рядом с образовательным учреждением и торговым центром, где постоянное скопление людей.</p> <p>На мой взгляд, конкурентное преимущество для идеи моего ресторана в этой местности могли бы стать офисы и бизнес-центры, а так же фитнес клуб. Так как люди этих категорий смогут найти блюда, обстановку для важных переговоров, подходящую именно им.</p>

Дата: 23.01.2022



(подпись)

Иванова К.Ю

(ФИО обучающегося)