



## ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

вид практики производственная

профессиональный модуль ПМ.02 Организация обслуживания в организациях общественного питания

факультет туристского сервиса

специальность 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании»

квалификация менеджер

<b>Общая трудоемкость</b> <i>(в академических часах)</i>	216 час.
<b><i>в т.ч. самостоятельных</i></b>	24 час.
<b>Форма промежуточной аттестации</b> Зачет по практике	<u>4</u> семестр



Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
ГД.0.30.08.2016

Лист 2 из 11

Программа практики составлена на основании ФГОС СПО  
и учебного плана МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича  
на кафедре гостиничного дела

факультета туризма и гостеприимства

Составитель программы практики И.Б. Ненашева

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры гостиничного дела  
Протокол заседания от «30» августа 2016г. № 1

Заведующий кафедрой О.В. Пасько

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета Т.Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



## 1. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ СПССЗ

Программа практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании» в части освоения основного вида профессиональной деятельности: организация обслуживания в организациях общественного питания.

## 2. ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ

Вид практики: производственная (по профилю специальности)

Способ: выездная (на базе предприятия),

Форма проведения: в составе учебной группы

## 3. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Производственная практика имеет целью комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта.

## 4. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

По виду профессиональной деятельности 4.3.2. Организация обслуживания в организациях общественного питания.

### **владеть практическим опытом:**

организации и проверки подготовки зала обслуживания к приему гостей;  
управления работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей;

определения потребностей в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания;  
выбора, оформления и использования информационных ресурсов (меню, карты вин и коктейлей) в процессе обслуживания;

анализа производственных ситуаций, оценки качества обслуживания и подготовки предложений по его повышению;

### **уметь:**

организовывать, осуществлять и контролировать процесс подготовки к обслуживанию;  
подбирать виды оборудования, мебели, посуды, приборов, белья и рассчитывать их необходимое количество в соответствии с типом и классом организации общественного питания;  
организовывать, осуществлять и контролировать процесс обслуживания с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемов сбора использованной посуды и приборов;  
осуществлять расчет с посетителями;  
принимать рациональные управленческие решения;



применять приемы делового и управленческого общения в профессиональной деятельности;  
регулировать конфликтные ситуации в организации;  
определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями;  
выбирать, оформлять и использовать информационные ресурсы, необходимые для обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания;  
составлять и оформлять меню, карты вин и коктейлей, осуществлять консультирование потребителей;  
определять и анализировать показатели эффективности обслуживания (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость);  
выбирать и определять показатели качества обслуживания, разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания;

**знать:**

цели, задачи, средства, методы и формы обслуживания;  
классификацию услуг общественного питания;  
этапы процесса обслуживания;  
особенности подготовки и обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;  
специальные виды услуг и формы обслуживания, специальное оборудование для обслуживания в организациях общественного питания;  
характеристику методов и форм обслуживания потребителей в зале обслуживания, методы и приемы подачи блюд и напитков, техники подачи продукции из сервис-бара, приемы сбора использованной посуды и приборов, требования к проведению расчета с посетителями;  
цели, задачи, категории, функции, виды и психологию менеджмента, принципы и стили управления коллективом, процесс принятия и реализации управленческих решений, методы оптимизации, основы организации работы коллектива;  
психологические свойства личности, психологию труда в профессиональной деятельности, психологию коллектива и руководства, психологические аспекты управления профессиональным поведением;  
требования к обслуживающему персоналу, особенности обслуживания в организациях общественного питания разных типов и классов;  
специальные виды услуг и формы обслуживания; информационное обеспечение услуг общественного питания: ресурсы (меню, карты вин и коктейлей, рекламные носители), их выбор, оформление и использование;  
показатели эффективности обслуживания потребителей (прибыль, рентабельность, повторную посещаемость) и их определение;  
критерии и показатели качества обслуживания.



## 5. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Результатами обучения при прохождении практики является освоение профессиональных компетенций:

вид профессиональной деятельности	код	наименование результатов практики
организация обслуживания в организациях общественного питания.	ПК 2.1	Способность организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей
	ПК 2.2	Умение управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.
	ПК 2.3	Умение определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.
	ПК 2.4	Осуществление информационного обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания.
	ПК 2.5	Умение анализировать эффективность обслуживания потребителей.
	ПК 2.6	Способность разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания.

## 6. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Этапы практики, виды работ	Трудоемкость (в часах)		Формируемые компетенции	Формы текущего контроля
		Практическая работа на производстве	Самостоятельная работа		
	Составление перечня операций по подготовке торгового зала к обслуживанию.	18	4	ПК 2.1	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях



	<p>Уборка помещений и расстановка мебели.</p> <p>Получение необходимых столовых приборов, посуды.</p> <p>Белья для сервировки столов.</p> <p>Сервирование столов: накрытие скатертями, складывание салфеток, расстановка посуды и столовых приборов.</p> <p>Подготовка рабочего места официантов.</p>				
1	<p>Оформление предварительного заказа.</p> <p>Изучение инструкции о порядке расчета с гостями.</p> <p>Подготовка банкетного зала к обслуживанию.</p>	24		ПК 2.1	Экспертная оценка
2	<p>Тренинг "профессиональной любезности" Ситуации "за пределами компетенции" официанта</p> <p>"Обаятельный официант – довольные гости – успех ресторана".</p>	18	4	ПК 2.2	Заполнение документации
3	<p>Тренинг по работе с претензиями и возражениями.</p>	18		ПК 2.2	<p>Заполнение документации</p> <p>Текущий контроль</p> <p>Хронометраж</p> <p>Наблюдение</p>
4	<p>Обслуживание банкетов по типу «фуршет», «коктейль».</p> <p>Обслуживание гостей на банкетах «Свадьба», «Юбилей» способом «буфет-бар».</p> <p>Обслуживание банкета-чая.</p> <p>Обслуживание гостей по типу «шведский стол».</p>	18		ПК 2.3	<p>Экспертная оценка</p> <p>Составление ассортиментной таблицы</p>
5	<p>Обслуживание банкетов за столом с полным обслуживаем официантом.</p>	18		ПК 2.3	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях</p>



	Обслуживание банкетов за столом с частичным обслуживаем официантом.				
6	Обслуживание гостей по типу: бизнес-ланч, стол-экспресс, зал-экспресс, воскресный бранч, кофе-брейк.	18	4	ПК 2.3	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
7	Решение производственных ситуаций в ходе обслуживания посетителей	24			Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
8	Особенности информационно-рекламной деятельности отрасли. Виды информационно-рекламной направленности Формы рекламы в сфере общественного питания.	18	4	ПК 2.4	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
9	Оценка качества обслуживания.	18		ПК 2.5	Экспертная оценка
10	Подготовка предложений по повышению качества обслуживания.	18	8	ПК 2.6	Экспертная оценка
		216	24		

## 7. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Организация и руководство практикой осуществляются в соответствии с «Положением об организации и проведении практик обучающихся в Государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования города Москвы «Московский государственный институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича» и его Кисловодском филиале», которым определяются права и обязанности обучающихся, функции руководителей практики от института и от предприятия.

### 7.1. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет, необходимых для проведения практики:

ГОСТ Р 50762-2007 «Общественное питание: классификация предприятий»

ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения»

ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования»,

ГОСТ Р 50747-94 «Общественное питание. Термины и определения».

1. Шеламова Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности: учебник СПО / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2014. – 176 с.



2. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Д.Л. Бикташева. – М.: Инфра-М, 2014. - 272 с.

3. Зайцев Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2012.

4. Организация производства на предприятиях общественного питания.: учебник/И.Р.

Смирнова, А.Д. Ефимов, Л.А. Толстова, Л.В. Козловская.- СПб.: Троицкий мост, 2011.-232с.: ил.

Журнал «ProОтель».

Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес».

Журнал «Турифо». Архив публикаций. <http://tourinfo.ru/about/history/num/954/>

Журнал «Пять звезд». Гостиничный бизнес.

Журнал «Современный Отель».

<http://www.NoReCa.ru> – единый интернет-портал Индустрии гостеприимства, созданный для участников ресторанного и гостиничного бизнеса

<http://www.MosHotel.ru> – официальный интернет-ресурс Комитета по внешнеэкономической деятельности города Москвы для профессионалов гостиничной отрасли

<http://moscomtour.mos.ru> – официальный сайт Комитета по туризму и гостиничному хозяйству города Москвы

<http://www.russiatourism.ru> – официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры РФ

<http://www.ProHotel.ru> – информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, последних новостей про гостиницы Москвы, России и всего мира, являющийся первой интернет-энциклопедией про гостиничный бизнес

<http://www.lib.usue.ru/res/r3713.htm>

<http://www.Next-Stop.ru> – спутник гостиничного бизнеса

## **7.2. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики**

- Fidelio 7.11 – система автоматизации службы приема и размещения туристов в гостинице;
- Эдельвейс – программа автоматизации гостиниц;
- Lodging Touch – информационная гостиничная система;

## **7.3. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики:**

Практика проводится в ресторане гостиничного комплекса или в гостиницы Москвы, полностью отвечающем отраслевым нормативным требованиям.

У ресторана должны присутствовать необходимые элементы фирменного стиля - вывеска на входе, фирменные обложки, меню, приглашения, подарочные сертификаты. Ресторан должен иметь барную стойку. Основная оказываемая услуга - услуга питания, применяется обслуживание официантами. Дополнительные услуги: организация и обслуживание торжеств, семейных обедов, юбилеев, корпоративов. Состав помещений: для посетителей: зал, бар, уборная; для производства: подсобно-складское помещение, холодный цех, овощной и мучной цех, горячий цех и моечное отделение, кондитерское помещение; помещение для приема продуктов; административные и бытовые: кабинет





администрации, гардероб для персонала, и уборная. Производственно-технологическое оборудование и помещения:

- Производственные цеха и помещения для хранения продукции
- Охлаждаемые камеры для хранения мяса, птицы, рыбы, субпродуктов
- Камера молочно-жировых продуктов
- Камера для овощей, фруктов, напитков
- Камера сухих продуктов
  
- Наличие моечной ванны
- Картофелеочистительная машина
- Наличие стеллажей, разнообразных кухонных комбайнов
- Наличие пароконвектомата
- Электрические печи, микроволновые печи
- Настоящая каменная печь для пиццы
- Электрические сковороды, современная кухонная утварь
  
- Эспрессо-кофемашина
- Барный комбайн
- Льдогенератор
- Набор барного инвентаря
- Набором стеклянной посуды
- Моечной ванной, встроенной в барную стойку
- Мерная посуда
- Комплекты столовой посуды, столового белья и приборов, папки меню и папки для счетов.
- Электроплита
- Жарочный шкаф
- Овощерезка
- Холодильные и морозильные шкафы
- Электрофритюрница
- Весы
- Производственные столы
- Наборы кастрюль, сковородок, противней, инвентаря.

Оборудование банкетного зала:

- рабочее место для каждого обучающегося;
- мебель;
- набор столовой посуды;
- набор столовых приборов;
- набор столового белья;
- предметы для декорирования зала, столов.
- набор бланков технологической документации;
- технологическая документация предприятия, оборудования;
- компьютер (если имеется на базовом предприятии);



- компьютерные программы (1С-Общепит, и др.) (если имеются на базовом предприятии)

### **7.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на производственной практике**

Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов факультета туристского сервиса в период производственной практики по модулю ПМ.01. Изд. МГИИТ, 2014

## **8. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ**

### **8.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике**

<i>Формируемые компетенции</i>	<i>Содержание задания, контрольные вопросы</i>	<i>Критерии оценки</i>
ПК 2.1	Количество обслуживаемых посетителей  Количество столов, стульев, столовых приборов, посуды, белья  Ассортимент и количество продукции общественного питания	Демонстрация умения организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.
ПК 2.2	Качественные характеристики работы персонала; время ожидания приема заказа; время обслуживания	Демонстрация способности управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.
ПК 2.3	Количество работников, занятых обслуживанием. Требования к качеству обслуживания	Умение определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.
ПК 2.4	Количественные и качественные показатели меню, карт вин	Осуществление информационного обеспечения процесса обслуживания в организациях общественного питания
ПК 2.5	Модели анализа эффективности деятельности организаций общественного питания.	Демонстрация способности анализировать эффективность обслуживания потребителей
ПК 2.6	Разработанные предложения: качественные и количественные показатели	Разработка и представление предложений по повышению качества обслуживания.



Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ  
ГД.0.30.08.2016

Лист **11** из **11**

**Оценка «Зачтено»** выставляется в случае верного ответа на три вопроса (по одному из каждого раздела), или при незначительных недочетах при демонстрации практических навыков.

**Оценка «Не зачтено»** выставляется в случае неверных ответов на два или три вопроса.