

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владивостокский государственный университет»  
Академический колледж

## ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю  
ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности  
работников службы питания  
ПМ. 05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих,  
должностей служащих (Портье)

программы подготовки специалистов среднего звена  
43.02.14 «Гостиничное дело»

период с «18» ноября 2024 г. по «14» декабря 2024 г.

Студент группы  
СО-ГД-21-1



Е. А. Мальчев

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Отчет защищен:  
с оценкой хорошо

Руководитель  
практики от ОО Владимирова Е.А. Владимирова

Владивосток 2024

## Содержание

Введение .....	3
1 Общие сведения об отеле ООО «ГК «Владивосток» .....	4
1.1 История создания и развитие ООО «ГК «Владивосток» .....	4
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «ГК «Владивосток» .....	4
1.3 Организационная структура и взаимодействий в ООО «ГК «Владивосток» .....	5
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «ГК «Владивосток» .....	8
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ГК «Владивосток» .....	10
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «ГК «Владивосток» .....	10
3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта в ООО «ГК «Владивосток» .....	12
4 Система обеспечения безопасности .....	13
5 Технология формирования профессиональных компетенций .....	14
6 Индивидуальное задание .....	18
Заключение .....	33
Список использованных источников .....	34
Приложение А. Схема проезда к ООО «ГК «Владивосток» .....	35
Приложение Б. Экстерьер ООО «ГК «Владивосток» .....	37
Приложение В. Интерьер номеров в ООО «ГК «Владивосток» .....	38
Приложение Г. Конференц-залы гостиничного комплекса «Владивосток» .....	39
Приложение Д. Ресторан гостиничного комплекса «Владивосток» .....	40

## Введение

Гостиничная индустрия основная составляющая туристической индустрии по объему материальных и финансовых ресурсов, количеству занятых работников, объему доходов в туризме [1].

Гостиничный бизнес является одним из наиболее распространенных видов экономической деятельности во всем мире.

Гостиничный бизнес – это один из двигателей экономического роста многих стран. Ведь к тому же, гостиницы выполняют важную роль, роль привлечения рабочей силы, тем самым обеспечивая тысячи рабочих мест по разным специальностям.

В соответствии с учебным планом я проходил учебную практику с «18» ноября 2024 г. по «14» декабря 2024 г., в ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж.

Расположенный по адресу Приморский край, г. Владивосток. ул. Гоголя, д, 41.

Целью прохождения учебной практики является: сбор материалов, закрепление теоретических навыков по модулям: ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» и ПМ.05 «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (Портье)».

Для достижения указанной цели были поставлены следующие задачи:

- решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания;
- разрешение незапланированных ситуаций в процессе обслуживания гостей;
- организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей;
- подготовка к обслуживанию и приему гостей;
- корректирование сервировки стола в соответствии с подачей блюда;
- владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара;
- организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания;
- решение ситуаций в период приема и оформления заказа;
- изучение и отработка технологии сбора используемой посуды и приборов;
- осуществление контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.

При написании отчета по учебной практике были использованы следующие виды источников информации: статистические сборники, периодические источники, учебные материалы, а также практические методы, методы статистической обработки данных.



## 1. Общие сведения об отеле ООО «ГК «Владивосток»

### 1.1 История создания и развитие ООО «ГК «Владивосток»

Отель Азимут Владивосток был построен в 1977 году как гостиница для иностранных гостей Восточной Морской базы Советского Союза. Он расположен на берегу залива Золотой Рог по адресу ул. Набережная, 10, г. Владивосток и имеет прекрасный вид на океан.

Контакты ООО «ГК «Владивосток»:

– телефон: 8 800 200 00 48.

–эл. почта: [info@azimothotels.ru](mailto:info@azimothotels.ru)

В 1991 году, после распада СССР, отель был передан Владивостокской мэрии и начал функционировать как отель общего пользования. А уже в 2006 г. был объединён в сеть отелей Azimut Hotels. В мае 2015 года после реновации открылся Azimut Сити Отель Владивосток на 378 номеров, ставший самым крупным на Дальнем Востоке.

Гостиница «Азимут» представляет собой одиннадцатизэтажное здание. На нулевом этаже здания располагаются административные помещения, служба приема и размещения, а также ресторан «PORT Avenue». Гостиничные номера расположены с первого по одиннадцатый этаж, на последнем этаже находится клубный этаж – специальная зона для гостей, ценящих максимальный уровень комфорта [1].

Организационно-правовая форма гостиничного предприятия – общество с ограниченной ответственностью. В настоящее время на рынке гостиничных услуг организационно-правовая форма предприятия типа общества с ограниченной ответственностью является наиболее распространенной.

В настоящее время гостиница «Азимут» является одним из крупнейших гостиничных предприятий Владивостока. Гостиница «Азимут» предлагает размещение гостей во Владивостоке. Кроме этого, клиентам предоставляются дополнительные услуги. Однако, для того чтобы оценить эффективность работы гостиницы, необходимо провести более детальный анализ ее основных направлений.

### 1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «ГК «Владивосток»

Учредительные документы – это пакет документов, который является юридической основой деятельности организации, определяет ее правовой статус. В учредительных документах в обязательном порядке должны содержаться следующие сведения:

1 наименование организации

2 порядок управления деятельностью юридического лица;

3 порядок управления деятельностью юридического лица.



Организационно – правовая форма – способ закрепления и использования имущества, хозяйствующим объектом и вытекающие из этого, его правовые положения и цели предпринимательской деятельности. В гостинице «Азимут» организационно – правовая форма является обществом с ограниченной ответственностью (ООО).

Субъекты предпринимательской деятельности в статусе юридического лица с правовым статусом ООО выделяются несколькими отличительными признаками. Они создаются одним или несколькими участниками, которые могут быть как физическими, так и юридическими лицами. Все участники коммерческой структуры, которые ее основали, вносят ограниченную ответственность за свои вклады, которая обычно не превышает ее величину. Каждая форма организации предусматривает определенный перечень обязательств и прав, которые могут быть оформлены от имени организации, а также задает структуру предприятия.

Документы, сопровождающие и обеспечивающие создание, продвижение и продажу турпродукта в ООО «ГК «Владивосток»:

- правоустанавливающие документы на помещение гостиницы;
- правоустанавливающие документы на гостиничный бизнес: свидетельство о государственной регистрации;
- сертификат соответствия для подтверждения статуса гостиницы;
- документы, подтверждающие соответствие объекта санитарным и противопожарным нормативам.

Только при наличии всех вышеперечисленных документов можно сказать, что гостиница соответствует всем стандартам качества.

В общем, ООО «ГК «Владивосток» полностью соответствует всем правовым нормам для успешной деятельности.

### 1.3 Организационная структура и взаимодействия в ООО «ГК «Владивосток»

Организационная структура управления — это формальное распределение полномочий, ответственности и власти в организации на различные уровни и отделы. Она определяет, какой руководитель ответственен за какие функции и какие отделы входят в компетенцию каждого уровня управления. Структура управления предприятия представлена на рисунке 1.

Организационная структура гостиницы отражает полномочия и обязанности каждого работника. Высшее звено управления несет ответственность за принятие общих управленческих решений. Каждое подразделение выполняет свои функции, используя специфическую технологию, но все они работают вместе для достижения общей цели - удовлетворение

потребностей клиентов. Организационная структура ООО «ГК «Владивосток» – это линейная-функциональная структура, ее структура указана на рисунке1. [3].



Рисунок 1 – Организационная структура ООО «ГК «Владивосток»

Преимущества такой структуры являются [4]:

- структура проста и понятна, что позволяет быстро принимать решения и решать проблемы;
- четкость: каждый сотрудник имеет свои обязанности, что позволяет избежать дублирования работ и необходимости решать конфликты;
- прозрачность: каждое звено организационной структуры знает, что ожидается от него и какие решения можно принимать.

Также у структуры есть свои недостатки:

- однонаправленность: связь между подразделениями происходит только по вертикали, что не позволяет эффективно координировать работу различных подразделений;
- структура ориентирована на сохранение стабильности и порядка, что не позволяет быстро адаптироваться к изменениям внешней среды и принимать решения по внедрению новых технологий;

– четкость структуры приводит к повышенной бюрократии и медленным процессам принятия решений.

Характеристика и функции служб ООО «ГК «Владивосток» представлены в таблице 1 [5].

Таблица 1 – Функциональные обязанности служб ООО «ГК «Владивосток»

Наименование службы	Сотрудники службы	Характеристика	Функциональные обязанности
Служба приема и размещения	– администратор; – портье; – кассир; – швейцар;	Служба приема и размещения – это ключевое подразделение в гостиничном бизнесе, которое отвечает за регистрацию гостей, организацию их размещения и предоставление информации о различных услугах отеля.	– регистрация гостей; – расчет гостей; – ведение документации и счетов.
Служба обслуживания номеров	– инспектор по этажной службе; – старшая горничная; – супервайзер; – горничная;	Содержание всех номеров, помещений, коридоров, общественных мест в чистоте и в порядке.	– уборка гостиничных номеров и помещений; – соблюдение санитарно-гигиенических условий; – информирование гостей о дополнительных услугах.
Отдел службы безопасности	– старший охранник; – охранник;	Отвечает за безопасность всех гостей и работников.	– предотвращение краж; – повседневная безопасность гостевых комнат; – контроль территории.
Служба питания	– шеф повар; – су шеф; – повар; – официанты;	Отвечает за предоставление услуг питания в гостинице.	– составление меню; – обеспечение чистоты и порядка на кухне и в залах питания; – организация и контроль за приготовлением и подачей пищи в количестве и качестве



Продолжение таблицы 1

Наименование службы	Сотрудники службы	Характеристика	Функциональные обязанности
Техническая служба	– старший инженер; – инженер;	Отдел отвечает за поддержание сложных систем в рабочем состоянии и их ремонте.	– обеспечение нормальной работы инженерной системы гостиницы; – организация технического обслуживания и ремонта оборудования гостиницы;
Финансовый отдел	– финансовый аналитик; – бухгалтер; – финансовый менеджер;	Он отвечает за составление бюджета, контроль доходов и расходов, финансовую отчетность и анализ рентабельности услуг.	– ведение бухгалтерского учета и отчетности гостиница; – планирование и контроль бюджета гостиницы.
Административный отдел	– владелец; – региональный управляющий; – директор; – менеджер;	Принимает окончательное решение в важных вопросах, заведует финансами и кадрами в гостинице.	– развитие гостиницы – принятие ключевых решений – управление службами и отделами гостиницы

В гостинице все структуры управления так или иначе связаны между собой.

Организационная структура в гостинице также определяет степень автономии и взаимодействия между разными отделами, что помогает гостинице достигать оптимальной производительности и предоставлять лучшее обслуживание гостям.

#### 1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «ГК «Владивосток»

«Азимут» – это крупнейший гостиничный оператор России. Который ориентируется на деловых гостей.

Основными задачами гостиницы «Азимут» являются:

- обеспечение проживающих гостиничными услугами надлежащего качества, создание им необходимых социальных и культурно-бытовых условий;
- обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества потребителей гостиничных услуг, а также охраны окружающей среды;

В каждой гостинице есть основной вид деятельности – код ОКВЭД 55.10 (Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания).

Но также имеются дополнительные виды деятельности [5]:

– код ОКВЭД 55.20 (Деятельность по предоставлению мест для краткосрочного проживания);

– код 55.90 (Деятельность по предоставлению прочих мест для временного проживания).

Цель создания гостиницы – оказание услуг в сфере гостиничного дела, получение прибыли от них. Основными видами деятельности гостиницы «Азимут» являются [4]:

– оказание услуг гостиничного комплекса по временному проживанию;

– предоставление услуг питания;

– оказание бизнес-услуг.

Гостиница «Азимут» предоставляет клиентам следующие услуги:

– услуги размещения;

– обеспечение клиентов питанием;

– заказ авиа и железнодорожных билетов;

– услуги охраняемой автостоянки;

– предоставление конференц-залов;

– вызов такси;

– предоставление банкетного зала.

Дополнительный отдых: сауна, салон красоты.

Основная направленность отеля «Азимут Владивосток» – это проведение конференций, бизнес встреч и т.п.

На территории отеля представлены 3 конференц-зала конструктора, общей площадью 190 м<sup>2</sup>, с просторным конференц-холлом, отдельным входом, гардеробом, выделенными площадками для питания. Благодаря звукоизолирующим мобильным перегородкам, разделяющим залы, площадка вмещает от 20 до 190 персон, позволяя с комфортом провести деловой ужин или крупномасштабное мероприятие.

Таким образом, отель предлагает основные и дополнительные услуги, отвечающие всем требованиям безопасности, что делает отдых гостей комфортным.

## 2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ГК «Владивосток»

### 2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «ГК «Владивосток»

Обслуживание гостей в гостинице – это последовательность услуг, начиная от бронирования номера и заканчивая выпиской и доставкой еды в номер. Для каждой из таких услуг существует набор правил и процедур, которые должны быть соблюдены. Следование этим правилам позволит увеличить лояльность клиентов и повысить прибыль. В гостинице реализуются принципы предпродажного обслуживания (это комплекс услуг, которые предоставляются клиентам, с целью их привлечения к изделиям, продукции предприятия. К таким принципам относятся:

- бесплатная информация;
- создание комфортных условий при покупке (отсутствие очередей, удобство при пользовании буклетами, бланками);
- надежность информации;
- бесплатное пользование брошюрами и буклетами о реализуемых турах и услугах.

Технология встречи гостя в ресторане включает следующие этапы:

- 1 Приветствие.
- 2 Размещение гостя за стол.
- 3 Подача меню.
- 4 Выявление предпочтений, прием и оформление заказа.
5. Вынос напитков.
6. Вынос основного заказа.
7. Расчет гостя.

Технология заселения гостя происходит следующим образом:

- 1 Установить зрительный контакт с гостем и поздороваться в соответствии с международным стандартом приветствия.
- 2 Узнать имя гостя.
- 3 Спросить, есть ли у гостя бронь.
- 4 Попросить у гостя документ, удостоверяющий личность, чтобы сверить детали бронирования и идентифицировать гостя.
- 5 Сделать ксерокопию паспорта гостя.
- 6 Попросить гостя ознакомиться с правилами отеля и заполнить регистрационную форму.



7 Спросить у гостя, каким способом он хочет прогарантировать проживание в отеле. Наиболее распространенным способом является кредитная карта.

8 Рассказать основную информацию об отеле: услуги, входящие в стоимость проживания, дополнительные услуги.

9 Выдать гостю ключ от номера.

10 Предложить гостю помощь с багажом.

11 Удостовериться, что у гостя нет никаких вопросов, и попрощаться с ним.

Технология выселения гостя происходит следующим образом:

1 Приветствие.

2 Проверка имени гостя.

3 Сдача ключа от номера гостем.

4 Проверка минибара.

5 Оплата за проживание (если это не было сделано заранее).

6 Подпись счёта.

7 Благодарность за выбор гостиницы, прощание.

Также сотрудники всегда готовы помочь в экстраординарной ситуации и проконсультировать гостя на интересующую его тему.

К примеру:

– вызов такси;

– вызов скорой помощи;

– заказ билетов (авиа, ж/д и т.п.).

Обслуживание клиентов в гостинице «Азимут» происходит на высоком уровне благодаря работе высококвалифицированного персонала.

Основной контингент гостей в ООО «ГК «Владивосток» – это туристы и люди с деловыми целями. Поэтому, сотрудники, работающие непосредственно с гостями в обязательном порядке, знают всю информацию об отеле и готовы помочь гостям при возникновении проблем, а также знают иностранный язык для лучшей коммуникации с ними.

Культура предприятия представляет собой уникальный набор ценностей, взглядов и убеждений, которые руководят поведением людей.

В гостинице «Азимут» культура предприятия прежде всего выражается во внешнем виде (интерьер, униформа работников). Главный цвета гостиницы – это серый и красный.

Также за культуру предприятия можно считать ежедневные тренинги для персонала всех подразделений гостиницы. Они помогают новому персоналу быстрее влиться в рабочий процесс, а старому персоналу закрепить уже имеющиеся знания.

### 3 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта в ООО «ГК «Владивосток»

Для увеличения прибыли и число продаж гостиничного продукта отель «Азимут» на постоянной основе предоставляет скидки на проживание. Это распространяется для всех типов гостей.

К примеру, отель предоставляет 10 процентов скидку на проживание в любой категории номере, если гость бронирует его на сайте за 7 дней до заезда. И таких примеров множество.

Для достижения поставленных целей стимулирования клиентов применяться разнообразные инструменты, которые можно объединить в несколько групп:

1 Скидки являются одним из многочисленных и часто применяемых приемов (За частую предоставляется гостям – партнерам, гостям с программой лояльности, VIP – гостям и коллективным заселениям).

2 Комплементы от гостиницы (К примеру, в честь дня рождения, при заезде важного гостя и т.п.).

Помимо этого, в гостинице присутствует программа лояльности «AZIMUT Bonus» которая позволяет воспользоваться ранним (или поздним) заездом и выездом, скидка в барах и ресторанах 20%. В отеле несколько уровней лояльности и увеличивается от количества накопленных баллов или количеству проведенных ночей за год.

Также в гостинице есть программа лояльности, состоящая из 4 уровней (базовый, серебряный, золотой, платиновый). Данная программа дает следующие преимущества: бесплатный выезд и заезд, улучшения категории номера, скидка на питание в ресторанах. Уровни программы лояльности повышаются от количества ночей, купленных за год [7].

ООО «ГК «Владивосток» активно ведет социальные сети и имеет большую рекламную компанию. На территории гостиницы проводятся различные мероприятия для привлечения новых гостей. Разрабатываются и улучшаются ее услуги.

Также у гостиницы есть официальный сайт, где они постоянно публикуют актуальную информацию и публикуют различные специальные предложения.

Гостиница выпускает свою полиграфическую продукцию в виде визиток, фирменных бланков, конвертов и прочее. В рекламных брошюрах изображены красивые и цветные виды основных подразделений и дано их краткое описание. Таким образом, ознакомившись с ними, потенциальный клиент может составить определенное представление еще до посещения гостиницы. Чаще всего ожидаемое представление совпадает с реальным, так как реклама имеет правдивую, исчерпывающую информацию.



## 4 Система обеспечения безопасности

Для достижения полной безопасности в гостинице важно применять современные системы охраны. Такие системы позволяют держать под контролем все происходящее и предотвратить потенциальные угрозы безопасности.

В гостинице «Азимут» безопасность регламентируется следующими документами [3]:

– правила противопожарной безопасности в гостиницах и других размещениях для временного проживания, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 25 октября 2007 г. № 653;

– федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 325-ФЗ «Об охране здоровья граждан», изложенное в главе 6 статье 38;

– санитарные правила и нормы устройства, оборудования и эксплуатации гостиниц от 16 января 1997 года № 2.1.019-96;

– федеральный закон от 22 июля 2008 года №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

– постановление Правительства РФ от 03 апреля 2010 г. № 218 «Об утверждении Правил размещения гостиниц и других средств размещения граждан».

Для обнаружения факта возгорания в гостинице «Азимут» используются различные типы пожарных датчиков:

1 Дымовые – используются в наиболее важных, пожароопасных зонах, а при возможности – во всех помещениях. Расположены во всех помещениях гостиницы, при обнаружении уарного дыма срабатывает пожарная сигнализация и система пожаротушения.

2 Тепловые – используются на кухне, улавливают резкое повышение температуры в помещении;

3 Ручные сигнализаторы пожара – располагаются, как правило, вблизи запасных пожарных выходов, в местах курения и т.д. При срабатывании активируется пожарная тревога и вызов пожарной помощи.

В общем, гостиницы устанавливают требования к услугам, которые они предоставляют туристам и экскурсантам, чтобы обеспечить безопасность их жизни и здоровья. Они также контролируют методы оказания услуг и должны быть сертифицированы для этого. Гостиницы обязаны сохранять вещи своих клиентов и нести ответственность за любой вред, причиненный их жизни, здоровью, и имуществу в результате недостатков в оказании услуг. Если права потребителя были нарушены, гостиница, должна компенсировать моральный ущерб [3].



## 5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

Служба питания в гостинице занимается организацией питания проживающих гостей, а также предоставляет услуги ресторанов и баров клиентам, не проживающим в гостинице, а также обслуживает специальные мероприятия (банкеты, конференции, семинары, переговоры и т. д.), проходящие в отеле [11].

Для эффективного планирования потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале необходимо учитывать несколько ключевых факторов. Во-первых, следует провести анализ объема предполагаемых закупок продуктов, основываясь на меню, сезонности ингредиентов и ожидаемом количестве клиентов. Это позволит определить количественные и качественные параметры необходимых материалов. Во-вторых, необходимо оценить потребность в персонале, основываясь на стандартах обслуживания, часовом графике работы и компетенциях, необходимых для выполнения различных задач в службе питания. Для этого может быть полезно внедрить систему учета рабочего времени и анализа нагрузки на сотрудников.

В первую очередь важно наличие материальных ресурсов такие как:

- продукты и ингредиенты;
- оборудование;
- посуда, столовые приборы и т.п.

Также важным ресурсом являются сотрудники службы питания. Они обязаны знать все этапы сервиса и его предоставления. Менеджеры, директора и администраторы обязаны проводить обучение для новых сотрудников службы и также закреплять уже имеющиеся знания у действующих сотрудников.

Важно также регулярно пересматривать и корректировать план на основании обратной связи от клиентов и изменений в спросе. Это позволит своевременно реагировать на изменения и избегать излишних запасов или нехватки ресурсов. К тому же стоит рассмотреть возможность внедрения современных технологий для оптимизации процесса управления запасами и планирования персонала.

ПК 2.2 Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

Организация деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы требует четкого распределения обязанностей, проведения регулярных инструктажей и контроля качества обслуживания. Сотрудники должны быть

хорошо обучены, чтобы понимать, как их работа влияет на общий сервис гостиницы. Важно обеспечить командную работу, а также проводить оценку их производительности и получать обратную связь от гостей для возможных улучшений. Регулярные тренинги и обновление знаний сотрудников о новых тенденциях в гастрономии также способствуют поддержанию высоких стандартов обслуживания и удовлетворенности клиентов.

## 1 Разработка текущих планов

### 1.1 Составление расписания:

- определение часов работы каждого отдела
- учёт пиковых периодов (например, завтрак, обед, ужин)
- составление графиков смен для персонала.

### 1.2 Планирование меню:

- разработка сезонного и ежедневного меню
- учёт диетических и специальных запросов гостей
- обновление меню на основе отзывов и предпочтений гостей.

## 2 Стандарты обслуживания

### 2.1 Обучение персонала:

- регулярные тренинги по санитарным нормам и правилам безопасности
- обучение техникам приготовления блюд и напитков
- тренинги по взаимодействию с гостями и управлению стрессом.

Каждый отдел в службе имеет своего руководителя, включая менеджера по обслуживанию в номерах. Ресторан как подразделение общественного питания обслуживает гостей согласно меню, которое является основой любой ресторанной концепции, независимо от того к какому типу данное предприятие питания относится. Буфетное или барное обслуживание заключается в обеспечении клиентов спиртными напитками. В барах также могут готовить напитки для ресторана. Кухня является производственным центром. Заказы на производство конкретной продукции поступают из ресторана от официантов, а также из банкетного зала, работающего по предварительному заказу. Повара готовят необходимые блюда, а главной обязанностью руководства в этом секторе является контроль над ценой и качеством конечного продукта.

ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

Контроль текущей деятельности сотрудников службы питания является важным аспектом обеспечения высокого уровня качества обслуживания гостей. Это включает в себя регулярные проверки выполнения стандартов, мониторинг клиентских отзывов, анализ работы



команды и обеспечение необходимых условий для эффективной работы. Наличие четких критериев оценки качества, а также регулярные тренинги помогут поддерживать мотивацию и профессионализм сотрудников. Также стоит проводить встречи с командой для обсуждения возникающих вопросов и предложений по улучшению сервиса, что поможет создать атмосферу открытости и сотрудничества.

Для эффективного контроля текущей деятельности сотрудников службы питания важно установить четкие стандарты обслуживания и регулярно их обновлять с учетом потребностей гостей. Необходимо использовать различные методы оценки, такие как обратная связь от клиентов, внутренние аудиты и наблюдения за работой персонала. Важно также поощрять сотрудников за качественное выполнение своих обязанностей и внедрять систему мотивации, которая будет стимулировать их к достижению высоких результатов.

ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

В гостиничном бизнесе объем спроса трудно предсказуем и отличается неравномерным распределением, а расходы на персонал, как правило, имеют наибольший удельный вес в общих расходах предприятий [13].

Основным показателем для количественного определения кадрового состава отеля является прогноз объема оборота (ожидаемой загруженности отеля). При расчете потребности в персонале отеля учитывают:

- имеющееся бронирование (на неделю, месяц, год);
- среднюю продолжительность пребывания гостя;
- долю краткосрочного бронирования (в процентах);
- тенденции загрузки (в сравнении с предыдущим годом);
- менеджмент гостиниц и ресторанов
- возможность обслуживания банкетов и заседаний;

Количественное планирование должно дополняться качественным планированием персонала. Рассчитанная потребность в кадрах прежде всего согласовывается с бюджетом отеля на их содержание. В идеальном случае расчеты производятся при тесном сотрудничестве отдела кадров и менеджеров соответствующих служб отеля. Принимаются во внимание:

- число занятых комнат;
- средняя продолжительность пребывания гостей;
- занятие комнат сверх имеющихся мест;
- действующие стандарты (например, сколько времени нужно горничной, чтобы убрать освободившуюся комнату или номер, в котором живет гость);



– фактическая работоспособность (например, горничной).

ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

В стандартах гостиничного предприятия изложены все составляющие и критерии работы каждой должностной группы. В них прописаны должностные обязанности, стандарты поведения, внешнего вида, делового этикета при общении с гостями, телефонного этикета и тд. Вся организация работы персонала и службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда является частью как стандартов, так и планов гостиницы. Для своевременного контроля и корректировки работы данного подразделения существует подробная должностная инструкция, которая должна соблюдаться всеми сотрудниками [9]. К обязанностям персонала служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда клиентов относятся:

- Подноска багажа и его маркировка.
- Сортировка и передача приходящей на имя гостей корреспонденции.
- Заказ авиационных, автобусных или железнодорожных билетов.
- Предоставление информации о расписании движения городского, пригородного транспорта и транспорта дальнего следования.
- Прием заказов на организацию экскурсий, посещение музеев, театров, развлекательных центров, клубов, ресторанов.
- Предоставление информации о местных достопримечательностях и учреждениях сферы досуга и развлечений.
- Информирование гостей о возможности получения дополнительных услуг как в сервисных службах отеля, так и в близлежащих учреждениях.
- Предоставление автомобилей в аренду - с услугами водителя или без них.
- Помощь в экстренных случаях.

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания.

Служба эксплуатации номерного фонда: обеспечивает техническое обслуживание и ремонт жилых и вспомогательных помещений; подготовку их к заселению; уборку и вывод из эксплуатации номеров для косметического или планового ремонта. В задачи службы обслуживания номеров входит: подготовка номеров к размещению гостя по стандарту, соответствующему категории отеля; уборка номеров, коридоров, холлов, подсобных помещений; контроль за наличием в каждом номере необходимых аксессуаров согласно стандарту; подготовка занятых номеров к ночному отдыху гостей; контроль за наполнением мини-баров в номерах.

## 6 Индивидуальное задание

1) Изучение и отработка методов сбора использованной посуды и приборов.

При обслуживании группы гостей сбор использованной посуды осуществляется двумя основными методами.

Первый метод

Официант кладет поднос на предплечье левой руки. Затем он берет использованную тарелку с прибором и перекладывает в левую руку таким образом, чтобы дно тарелки лежало на ребре ладони и вытянутого указательного пальца, а верхний край бортика упирался в основание большого пальца. Большой палец направляется вправо вдоль борта тарелки, обеспечивая ее устойчивое равновесие.

Далее, официант правой рукой берет тарелку с прибором у следующего гостя и перекладывает в левую руку так, чтобы она располагалась ниже первой тарелки, упиралась в ладонь и поддерживалась остальными пальцами снизу. Правой рукой он перекладывает приборы с верхней тарелки на нижнюю и сдвигает вилкой остатки пищи. Ножи укладываются параллельно ручками вправо, вилки перпендикулярно ножам зубцами к себе.

Следующую тарелку гостя официант ставит на большой палец и противоположный борт первой тарелки, перекладывает нож под вилку и перпендикулярно ножам кладет вилки.

Второй метод

Этот метод используется для сбора более крупных тарелок. Официант правой рукой ставит использованную тарелку с прибором в левую руку так, чтобы вытянутые указательный, средний и безымянный пальцы упирались в дно тарелки, а большой палец придерживал ее за бортик сверху. С противоположной стороны тарелку поддерживает мизинец.

Следующую тарелку с прибором официант ставит на большой палец и придерживает мизинцем за бортик снизу, обеспечивая равновесие. Приборы перекладываются на нижнюю тарелку так, чтобы ножи располагались в сторону ладони, а вилки перпендикулярно им.

Сбор использованной посуды следует начинать после того, как все гости завершат трапезу. Вначале, с разрешения гостя, убирают блюда, салатники и соусники, а затем использованные тарелки с приборами, используя один из описанных методов.

2) Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.

Подготовка торгового зала к обслуживанию осуществляется в 4 этапа: уборка помещения, расстановка столов и стульев, получение белья и накрытие столов скатертями; подготовка и получение столовой посуды и приборов к сервировке столов; сервировка столов; личная подготовка бармена и официанта. – Подготовка к обслуживанию состоит из ежедневной



уборки торговых помещений, расстановки мебели, получения посуды, приборов, столового белья и сервировки столов. Уборка в торговых помещениях производится в утренние часы и заканчивается за 1-2 часа до открытия предприятия. Уборку производят в определённой последовательности в зависимости от типа уборки. Сначала подметают, а затем вытирают пыль при влажной уборке, и наоборот при сухой уборке. Для уборки используют пылесосы, электропомоечные машины, совки, вёдра, веники и т.д. С осветительных приборов тщательно удаляют пыль, проверяют их работу. Проветривают: воздух должен быть свежим и прохладным. Уборку заканчивают, метрдотель в ресторане осматривает качество и даёт дальнейшие указания по расстановке столов. В течении дня при необходимости производится уборка (текущая - совком и веником) [14].

При расстановке столов необходимо освободить главный проход-2 метра. Расстояние между рядами столов -1,5 метров. Столы ставят с расстоянием спинок стульев 35-50 см. Расстояние между стульями за столом -30 см. Расстояние столов, сервантов от стен -20 см. Квадратные столы чаще в центре. Прямоугольные у стен, и в середине зала. 2-х местные в нише у стен. 6-ти местные у стен по диагонали. Не следует размещать столы на одной линии со входной дверью. Столы можно расположить прямыми линиями, группами, зонами, шахматным порядком. Официант осматривает столы, проверяет находятся ли они в одном ряду в установленном порядке. Ровно ли стоят ножки. Он устраняет недостатки. Проверяет кресла и стулья. Треснувшие и расшатанные заменяют.

3) Осуществление контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.

Целями организации системы внутреннего контроля на предприятии являются: – осуществление упорядоченной и эффективной деятельности предприятия; – обеспечение соблюдения политики руководства каждым работником предприятия; – обеспечение сохранности имущества предприятия. Необходимо заметить, что потребность во внедрении внутреннего контроля возникает вслед за ростом организации: деятельность руководителей усложняется, и они просто бывают вынуждены перейти к делегированию полномочий. Организованный внутренний контроль позволяет не только своевременно обнаружить недостатки в деятельности предприятия, но и принять меры по их устранению. Система внутреннего контроля может быть эффективной (или неэффективной) в зависимости от ее способности решать поставленные задачи и обеспечивать защиту организации от принимаемых им рисков.

#### 4. Подготовка к обслуживанию и приему гостей

Подготовка персонала к обслуживанию. Важное значение имеет личная подготовка официантов к обслуживанию. От того, как подготовлен официант и как он ведет себя во время



обслуживания, во многом зависит настроение людей, пришедших в ресторан. Официант должен хорошо знать меню и характеристику блюд, состав продуктов, из которых готовится то или иное блюдо, какой оно имеет вкус, с каким гарниром и соусом подаётся, должен знать качество напитков. При этих условиях официант может дать полезный совет посетителю при выборе блюд, умело предложить правильное сочетание отдельных блюд и напитков. Официант должен соблюдать нормы этикета. Официанты должны уделять большое внимание своему внешнему виду. Одежда и обувь должна быть единого образца и содержаться в чистоте. Опрятной должна быть и причёска, уделяется внимание чистоте рук и содержанию ногтей.

#### 5. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана

Если в зале нет свободных мест, предлагаем гостям постоять у барной стойки, при этом бармен поддерживает разговор с гостями. Предложить гостям заказать блюдо по желанию, чтобы, когда они присядут за стол официанты смогли быстро обслужить их и сократить время ожидания.

#### 6. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа

Если ресторан принял заказ, но по независимым от него причинам не может организовать обслуживание в назначенное время, то администрация обязана обеспечить возможность проведения торжества в другом ресторане и сообщить об этом заказчику не позднее 7 дней до назначенного торжества. Заказчик имеет право отказаться от всего заказа не позднее чем за сутки до момента обслуживания. Если не все участники банкета смогут явиться на торжество, то заказчику по его заявлению, сделанному не позднее чем за 4 часа до начала обслуживания, могут быть возвращены деньги в размере стоимости заказа, приходившейся в среднем на долю отсутствующих гостей. При заявлении заказчика об уменьшении численности участников торжества непосредственно перед началом обслуживания ему могут быть возвращены деньги в размере стоимости части заказа на горячие блюда, напитки и кондитерские изделия. Возврат денег осуществляется на основании письменного заявления по расходному кассовому ордеру. Однако в этом случае заказчик обязан возместить ресторану стоимость приготовленной продукции, которая не может быть реализована. Заказчик обязан возместить бой и порчу посуды и приборов, происшедшие по вине участников банкета, на основании действующих прецедентов. При этом следует выписать счет.

#### 7. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания

В случае если у гостя нет денег рассчитаться, официант вызывает охрану. В случае с постоянными гостями, на усмотрение Управляющего. Если нет управляющего производим все те же действия в телефонном режиме, если не удалось дозвониться решение принимает официант согласно действующим правилам на объекте. Если у гостя только доллары, отправляем

сотрудника, разменять деньги, сотрудник приносит разменные деньги вместе с чеком и гость расплачивается. Гость должен лично обратиться с просьбой, о размене денег к официанту. Если гость отказывается платить, официант приглашает Управляющего. Управляющий корректно настаивает рассчитаться, обосновав свое решение. Если гость отказывается, вызываем охрану. Официант корректно просит гостя рассчитаться, в случае отказа вызывает охрану.

#### 8. Разрешение незапланированных ситуаций в процессе обслуживания гостей

Если гость испачкался по вине официанта, предлагаем ему баллончик с пятновыводителем или салфетки и заверяем гостя, что одежда не испортится. Если пятно сложное и не выводится, предлагаем хим. Чистку за счет заведения, также выносим комплимент в виде десерта, чая или кофе, или делаем скидку 10%. Решение принимает управляющий. При жалобе гостя на некачественное обслуживание официанта, выясняет Управляющий, что именно не так, в зависимости от настроения гостя. Если гость не настроен, обсуждать, просто меняем официанта. Гость настроен на беседу, узнаем, в чем причина и меняем официанта.

#### 9. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания

Заказы на обслуживание банкетов принимает непосредственно директор, метрдотель или менеджер банкетной службы. Менеджер банкетной службы – менеджер, который несёт ответственность за подготовку залов к обслуживанию во время банкета, сортировку столов и обслуживание гостей официантами и барменами в соответствии с требованиями этикета. 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 разнообразные по уровням цен и 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 обслуживании банкетов, проводимых по особому поводу (дни рождения, свадьбы, производственные праздники, юбилеи), должны составляться соответствующие мероприятию программы. При организации официальных банкетов-приемов вопросу размещения участников банкета за столом, а, следовательно, и очередности их последующего обслуживания придается особое значение. Должны соблюдаться следующие правила размещения гостей за столом:

- первым считается место справа от хозяйки банкета, вторым – справа от хозяина;
- в отсутствии женщин первым считается место справа от хозяина банкета, вторым – слева от него;
- гость высокого ранга может сидеть напротив хозяина, в этом случае вторым будет место справа от хозяина;
- если хозяйка банкета отсутствует, ее место может занять одна из приглашенных женщин.

На банкетном столе, согласно плану размещения гостей, к прибору каждого участника банкета-приема, как правило, кладется карточка, в которой указываются фамилия и инициалы, а иногда и звания приглашенных. В организации и проведении банкетов большая роль отводится менеджеру банкетной службы или метрдотелю ресторана. Менеджер информирует заказчика об особенностях организации и проведения конкретного банкета, определяет необходимое количество официантов, барменов и четко распределяет обязанности между ними. Менеджер банкетной службы несет ответственность за подготовку залов к обслуживанию, сервировку столов и обслуживание гостей официантами и барменами в соответствии с требованиями этикета. Он составляет график работы персонала, обслуживающего банкет, в котором



указывается сколько времени отводится на подготовку зала к обслуживанию банкета, подготовку посуды к сервировке, проведению сервировки столов, на отдых персонала (обед, приведение внешнего вида в соответствие с предъявляемыми требованиями). Менеджер банкетной службы составляет схему обслуживания участников банкета с указанием времени подачи прохладительных и алкогольных напитков, холодных блюд и закусок, горячих блюд, десерта, горячих напитков, уборки использованной посуды и зала после ухода гостей.

10. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола

В состав службы room-service входит менеджер, официанты, а также сотрудники lobby bar, которые занимаются проверкой и пополнением мини-бара в номерах гостей.

Менеджер службы room-service:

– контролирует работу официантов, составляет график работы официантов; распределяет объем работ; следит за правильной сервировкой столов, подносов, проверяет правильность формирования заказов по меню room-service, делает отчеты по продажам, решает проблемные ситуации.

Официант отдела room-service;

– обслуживает гостей; поддерживает чистоту и порядок в помещении room-service, отвечает за своевременный сбор грязной посуды с этажей, контролирует получение заказов со склада, обеспечивает отдел достаточным количеством посуды, соусников, молочников, приборов, скатертей.

Сотрудник мини-бара:

– проверяет мини-бары и пополняет их в номерах гостей, зачисляет стоимость потребленных продуктов и напитков на счета гостей, блокирует мини-бар в случае задолженности гостя, проверяет техническое состояние и режим работы мини-бара.

Ресторан, работающий по принципу шведского стола, имеет две зоны – в одной выставляется еда, в другой находятся места для гостей. Главный элемент первой зоны – буфетная линия, или линия раздачи, более элегантная и функциональная, чем в обычной столовой, но, по сути, имеющая такое же предназначение.

11. Выполнение сервировки стола к завтраку [11]

Сперва администратор проверяет чистоту зала, при необходимости чистит столы, стулья и другие поверхности, потом моется пол. После уборки официанты с администратором подготавливают шведский стол:

- выставление еды, напитков;
- выставление бейджиков к каждой позиции на шведской линии;

- получение списков гостей на завтрак;
- открытие ресторана.

## 12. Выполнение сервировки стола к обеду

Как и в случае сервировки к завтраку, первым делом убирается зал, а в первую очередь столы. Обед, как правило, состоит из двух, трех или четырех блюд. При сервировке обеденного стола ставят две тарелки, большая тарелка (для основного блюда) и на нее тарелка поменьше (для закусок). Тарелки ставят недалеко от края стола (несколько сантиметров) на одинаковом расстоянии друг от друга. Приборы раскладываются возле тарелки. С правой стороны нужно выложить нож и суповую ложку, слева – вилку. В случае сервировки праздничного обеда, выкладываются две пары приборов – ножи и вилки для закусок и горячего. Ложка и вилка должны располагаться вогнутой стороной вниз. Ближе к тарелке лежат приборы для горячего. Праздничная сервировка стола к обеду отличается тем, что в центре стола ставят судочки со специями: солью, горчицей, перцем, уксусом. Такое расположение максимально удобно для гостей (легко дотянуться) и выглядит весьма эффектно. Бокалы для вина или воды ставятся рядом с подтарельником. Если на столе предполагается алкоголь (вино, шампанское), то бутылка откупоривается заранее и ставится на стол уже открытой. Закусочные или столовые тарелки ставят лишь в том случае, когда блюда подаются в посуде, из которой кушать не принято. Масло к столу подавайте в специальной масленке или на небольшой плоской тарелке. К нему положен нож для масла с широким лезвием.

## 13. Выполнение сервировки стола к ужину [11]

Как и при сервировке стола к обеду, первым шагом нужно подготовить зал. Тарелки для закуски и основного блюда располагаются одна внутри другой, слева от них – хлебная тарелка. Конечно же, все зависит от количества блюд, но классическая подача именно такая. Слева выкладывают две или три вилки, а справа – ножи. Во время приема пищи используют сначала внешние приборы. Ножи кладутся острой частью лезвия к тарелке, а вилки – зубчиками вверх. Перед приборами ставят рюмки, фужеры, бокалы. Важная деталь, на которую стоит обратить особое внимание во время сервировки стола к ужину – место, отведенное ложке для супа. Она кладется над основной тарелкой.

Непременным атрибутом сервировки стола является салфетка. Без салфетки невозможно соблюсти чистоту за столом, более того, она выполняет не только функциональную роль, но и декоративную. Допускаются полотняные и бумажные салфетки, они выкладываются на тарелку или рядом с тарелкой.

## 14. Корректирование сервировки стола в соответствии с подачей блюда



Это означает дополнение предварительной сервировки в соответствии с заказом гостя. Эта процедура проводится после того, как заказ принят и отправлен на кухню. Сервировку стола дополняют приборами и посудой вплоть до основного блюда, включая и его. Сначала официант подготавливает приборы для каждого блюда на каждого гостя вплоть до главного блюда. Затем начинает раскладывать приборы с гостя, сидящего справа от хозяина, и обходит стол против часовой стрелки. Если нужно заменить ненужный прибор, то сначала убирают его со стола, а затем кладут на его место необходимый прибор.

Если посетитель заказывает дополнительный салат или таковой подается автоматически в качестве гарнира к какому-либо блюду, его следует ставить на стол так, чтобы гостю было удобно, и стол был не перегружен. Такой салат должен быть приготовлен из небольших кусочков, которые не надо резать. К нему подают только салатную вилку. Салатную вилку кладут слева от главной вилки, параллельно ей. Обычно дополнительные салаты ставят на стол непосредственно перед подачей главного блюда. Десертные приборы обычно ставят на стол после того, как уберут основное блюдо. Если десертный прибор был поставлен на стол как часть исполнительной сервировки, то перед подачей десерта официант должен пододвинуть его, поставив перед посетителем.

#### 15. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара

Бутылки с винно-водочными изделиями, прежде чем открыть, необходимо показать гостю. Бутылку ставят на поднос в ладонь левой руки и показывают заказчику, подойдя к нему слева таким образом, чтобы он хорошо видел этикетку и мог убедиться в правильном выполнении заказа. Две бутылки с винно-водочными изделиями также показывают слева, держа их в ладони левой руки таким образом, чтобы горлышко одной из них удерживалось большим и указательным пальцами, а горлышко второй – средним и указательным. При этом аккуратно сложенный ручник должен располагаться на безымянном пальце. Получив разрешение, бутылку открывают на подсобном столе. Бутылки могут быть закрыты металлической «шапочкой», пластмассовым колпачком, пробкой или сургучом. Для открывания бутылок используют нож сомелье, которым подрезают «шапочку», пластмассовый колпачок срезают на уровне 5 мм от края горлышка бутылки. На таком же уровне удаляют с горлышка и сургуч. При открывании бутылок с пробками необходимо следить за тем, чтобы не проткнуть штопором пробку насквозь, иначе она может раскрошиться.левой рукой официант придерживает бутылку, а правой извлекает пробку.

Открытую бутылку берут в правую руку таким образом, чтобы нижняя часть бутылки находилась в ладони, а гость видел этикетку. Держа, поднос в левой руке на безымянном пальце, официант подходит к заказчику с правой стороны и наливает ему в рюмку пробный



глоток вина. Затем слегка поднимает горлышко бутылки и поворачивает ее вокруг оси вправо, чтобы капли не упали на скатерть. Горлышко бутылки промокают ручником, находящимся в левой руке. Так же предлагают и подают напитки в графинах. Получив согласие заказчика, официант разливает напиток (вначале женщинам, затем мужчинам), продвигаясь вдоль стола по часовой стрелке, в последнюю очередь напиток доливают заказчику. Бутылку с оставшимся вином ставят на приставной столик и надевают салфетку, сложенную воротничком (галстуком), чтобы при дальнейшем розливе вина капли не падали на стол. Бутылку с вином располагают справа от заказчика. Не рекомендуется наливать напитки через стол. После розлива вина графины и бутылки ставят на стол, при этом графины закрывают притертыми пробками.

16. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: *silver service*, банкетный сервис, шведский стол, *gueridon service* *Silver service*.

Пища подается к столу официантами на больших блюдах, и официант кладет порцию на тарелку гостя с этого блюда, т. е. слева от гостя, тарелки расставляют справа от гостя. Кстати, этот тип ресторанного сервиса в США и Германии называют русским, хотя во Франции его считают французским. Французский метод предусматривает подачу блюда в обнос, т.е. перекалывание его в тарелку гостя. Этот метод используется в работе официантов, обладающих высокой техникой обслуживания [16].

Техника работы официанта заключается в следующем. При подаче холодных блюд и закусок официант кладет на ладонь левой руки сложенный ручник, на который ставит блюдо вместе с прибором для раскладки, подходит к гостю слева и, слегка наклонившись к нему, опускает левую руку с блюдом под небольшим углом таким образом, чтобы край блюда находился над краем тарелки.

Банкетный сервис. Как правило, за 30-40 минут до начала мероприятия можно нарезать хлеб и выкладывать хлебобулочные изделия. Продумайте, какие соусы вам поставить на стол: горчица, хрен, оливковое масло и прочее, в зависимости от вашего меню.

После этого начните выносить и расставлять на стол закуски, если нужно, необходимые напитки. Расставляйте закуски равномерно, например стол на 40 персон, у вас 5 рыбных блюд и 8 салатов.

Следовательно, вам необходимо на 8 человек и рассчитывать рыбную тарелку, а салат ставить один на 5 персон, при этом не забывайте расставлять их в шахматном порядке, если стол довольно широкий, особенно соблюдайте данное правило.

*Buffet* (шведский стол) – клиент сам себе кладет пищу на тарелку. При этом возможны варианты: еда расположена на больших подносах или в подогреваемых поддонах; повар отрезает клиенту кусок мяса; клиенты стоят в очереди к прилавку, за которым стоит повар, и т. д.

Gueridon service – высший вид ресторанного сервиса, когда блюдо готовится официантом на тележке около столика гостей. Правда, обычно это только заключительное обжаривание в пламени спирта. Официант должен уметь объяснить, что он делает, если клиент заинтересуется.

17. Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне

Обучение персонала гостиницы – имеет самый высокий коэффициент возврата на вложенные инвестиции, по отношению к другим затратам отеля. По сути, основной продукт, который продает отель – это сервис. Любой бизнес должен развивать свой основной продукт – обучение персонала гостиницы должно генерировать прибыль. На тренингах расскажут, что подачу блюд и закусок осуществляют преимущественно французским и английским методами, а также применяют европейский и русский методы. И что в зале организуют приготовления, транширование, фламбирование блюд на виду у посетителей, для чего используют специальное оборудование. А также расскажут о том, что для обслуживания гостей VIP выделяют, как правило, отдельный зал. Официанты, обслуживающие гостей, должны иметь особую форму одежды, использовать белые перчатки, соблюдать правила делового этикета.

18. Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями

Во время обслуживания на банкете все блюда, напитки и фрукты следует приносить на подносе. На подносе блюда кладут в один ряд, нельзя класть блюда друг на друга. Нельзя на поднос ставить разнородные блюда, например, курицу и молочные блюда. Принесенный поднос официант ставит на подсобный стол, а затем, уже с этого стола подать посетителям. Раскладывание на тарелки производят на подсобном столике. Если порционное блюдо состоит из двух кусков мяса или двух котлет, то на тарелку можно положить один кусок или одну котлету и часть гарнира, а остальную часть порции оставить на блюде и поставить перед гостем на стол. Если порционное блюдо заказано на несколько человек и среди них имеются женщины, то подают в первую очередь старшей из них. Раскладывать еду можно и непосредственно на тарелки, поставленные перед посетителями. По желанию посетителя блюдо или супницу ставят на стол, чтобы посетитель мог сам наливать или перекладывать кушанье на поставленную перед ним тарелку. В этом случае надо подать, в зависимости от характера блюда дополнительный половник, сервировочную или столовую ложку, вилку или и то и другое. Для горячих блюд тарелки подают подогретыми. В практике обслуживания применяют шесть метода подачи блюд: «французский» - угощение перекладывают на тарелку, стоящую перед гостем; «русский» - угощения расставляются на столе в большой посуде, из которой гости кладут



порции себе в тарелки; «английский» - блюда раскладывают по тарелкам на подсобном столе; «немецкие» - в это способе официант выносит готовое блюдо в стол на специальном оборудовании; «европейский» - отличается от других сервировкой и то что официант ставит закуски за ранее; «комбинированный» - включает в себя три способа: английский, французский, русский.

19. Информирование гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс

Информирование гостей производится в том случае, если потребуется помощь с выбором мест, в которые он может пойти. Либо если гость сам поинтересуется о населенном пункте, в котором он сейчас пребывает. В таком случае можно рассказать о достопримечательностях города, или о самых посещаемых местах.

20. Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса

Встреча гостя может быть двух видов: встреча на дальних подступах и встреча на ближних подступах [15].

Встреча на дальних подступах (трансфер) относится в основном к поездке в автомобиле, когда представитель транспортной или туристической фирмы встречает туриста в аэропорту или на вокзале, а затем доставляет в гостиницу. В договоре на предоставление трансфера оговаривается, сколько времени должен ждать водитель, если гостя в назначенное время нет. Если это в договоре не оговорено, то водитель ждет гостя в течение 2 часов.

От того, как примут гостя, как его поприветствуют, как быстро будут выполнены необходимые формальности (проверка бронирования, заполнение анкеты, предоплата), во многом зависит первое, часто самое сильное впечатление от гостиницы в целом. В связи с этим к службе приема предъявляются следующие требования:

– служба приема должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу. В случае большой площади гостиничного вестибюля динамичный характер интерьера должен сориентировать гостя в направлении расположения стойки службы приема (стойки портье);

– стойка портье должна быть чистой, на ней не должно быть беспорядочно разбросанных бумаг и ненужных предметов;

– сотрудники службы приема должны иметь безупречный внешний вид и вести себя соответствующим образом. С гостями необходимо разговаривать только стоя. Нельзя заставлять гостей ждать.



Портье должен осознавать, что для него нет более важной работы, чем прием гостей. Сотрудники службы приема и размещения имеют наиболее тесный контакт с гостями гостиницы и должны обладать следующими качествами:

- профессиональная манера поведения;
- подходящие благоприятные личные качества;
- коммуникабельность;
- гостеприимное отношение;
- хороший внешний вид: одежда, прическа;
- старательность, доброжелательность, внимательность.

После встречи гостя швейцаром, гость подходит к стойке службы приема и размещения, где его приветствует администратор. Если клиент приезжает в гостиницу не в первый раз, то желательно обратиться к нему по имени. Это произведет положительное впечатление. Правилom для многих гостиниц является то, что администратор стоит за стойкой, а не сидит. Этим он подчеркивает свое уважение к гостю.

В процессе общения с гостем нужно обсудить такие вопросы, как стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты. А также корректно выяснить о платежеспособности гостя. Если гость забронировал номер, необходимо воспользоваться картой брони, для того что бы выяснить какой именно номер забронировал гость.

В случае если номер не был заранее забронирован, следует воспользоваться журналом регистрации гостей, чтобы выяснить какой номер можно предложить гостю.

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» «исполнитель обязан заключить с потребителем договор на предоставление услуг. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта, военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя». Если подтверждение на размещение получено, гость заполняет регистрационную карточку, которая является договором между Исполнителем и Потребителем. В анкете гость указывает адрес своего постоянного места жительства, адрес организации, оплачивающей проживание, и вид платежа.

Заполнив карточку, гость подписывает ее, тем самым, заключая с гостиницей договор, подтверждающий вид размещения, продолжительность проживания и стоимость номера.

Далее администратор выписывает разрешение на поселение – документ, дающий право на занятие номера или места в номере. Затем администратор заполняет визитную карту (карту гостя), где указывается фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания – документ на право входа в гостиницу и получения ключа от номера.

По окончании оформления дежурный по этажу или посыльный провожают гостя до предоставленного ему номера, помогая поднести багаж. В номере дежурный по этажу показывает гостю, как пользоваться оборудованием и рассказывает правила безопасности.

После регистрации и непосредственного заселения в номер происходит обслуживание гостя в жилой части гостиницы.

## 21. Информирование гостей о услугах и услугах в гостиничном комплексе

Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке включает в себя:

- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;
- сведения об исполнителе и номер его контактного телефона, свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории, если категория присваивалась;
- сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший);
- извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг;
- цену номеров (места в номере);
- перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;
- сведения о форме и порядке оплаты услуг;
- предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем; перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;
- порядок проживания в гостинице;
- сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.;
- сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации, если такой орган имеется;
- сведения о вышестоящей организации.

Указанная информация должна доводиться до сведения потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, – на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.



22. Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу

Подразумевает помощь гостю для ориентирования по гостинице и ее территории, а также расположение различных служб, где гость может приобрести дополнительные услуги, например питание.

23. Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе

Формируется исходя из перечня предоставляемых в ней услуг. На каждом предприятии ведется строго регламентированный документооборот. Каждый поступающий запрос формулируется письменно, обрабатывается на месте должностным лицом и передается в соответствующее подразделение гостиницы. Также наряду с этим ведется кассовая отчетность. Каждый запрос гостя на определенную услугу фиксируется сразу для системности обработки данных и своевременного выполнения качественного запроса.

24. Прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу

Вся корреспонденция, которая приходит в отель, должна быть доставлена гостю в максимально короткий срок (10-15 мин.).

На стойке приема и размещения принимается только корреспонденция для гостей.

Письма и журналы для работников отеля принимаются службой безопасности на служебном входе.

Если гостю приходит посылка, ее сначала проверяет служба безопасности. Потом она передается на стойку приема и размещения.

Администраторы службы приема и размещения находят в компьютерной системе кому адресовано то или иное письмо, факс или сообщение.

Письма, факсы и сообщения запечатанные, если это нужно в фирменные конверты отеля, передаются посыльному, который доставляет их в номер гостя.

Если номер гостя пуст, конверт просовывается под дверь.

В случае если письмо, факс, сообщение пришло для гостя, который еще не заехал в гостиницу, в системе ставится примечание, что для него есть письмо, факс, сообщение, а также эта информация передается при передаче смены.

Вся корреспонденция, которая не была передана гостям, хранится в отеле минимум 3 месяца.

25. Помощь в получении услуг по бронированию авиа и жд билетов, театров, музыкальных и развлекательных мероприятий, музеев, аренде автомобилей, такси, работы городского транспорта, офисных услуг, магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг

Помощь гостям в гостинице с бронированием билетов обычно осуществляется консьержами. Процесс бронирования включает несколько этапов.

Сначала гость обращается к сотруднику с запросом, сообщая, какие билеты ему нужны, будь то авиабилеты, билеты на мероприятия или транспорт. Затем сотрудник собирает необходимую информацию, такую как даты, время, количество пассажиров и предпочтения.

Далее происходит поиск доступных вариантов с помощью специализированных систем и ресурсов, после чего гость получает представление о возможностях. При согласии на предложенные варианты сотрудник завершает процесс бронирования, оформляя документы и, если необходимо, назначает оплату. Важно, чтобы такие сотрудники хорошо ориентировались в местных услугах и имели доступ к актуальной информации.



## Заключение

Сегодня гостиничная индустрия является одной из наиболее конкурентных отраслей. Каждый день мы можем наблюдать открытие новых гостиниц. Но не все из них могут выжить в условиях жесткой конкуренции и вынуждены закрыться. Сотрудники в этой отрасли обладают высоким уровнем профессионализма и используют передовые коммуникационные технологии, чтобы обеспечить гостям комфортное проживание.

Во время прохождения учебной практики достиг цели, а именно закрепил теоретические знания, полученных в процессе обучения по модулям ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» и ПМ.05 «Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (Портье)».

Также во время прохождения учебной практики решил следующие задачи:

- решил ситуации при расчете с гостями организаций службы питания
- разрешал незапланированные ситуации в процессе обслуживания гостей
- организовывал и проверил подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей
  - подготавливался к обслуживанию и приему гостей
  - корректировал сервировки стола в соответствии с подачей блюда
  - завладел техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара
  - организовывал, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания
    - решал ситуации в период приема и оформления заказа
    - изучил и отработал технологии сбора используемой посуды и приборов
    - осуществлял контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.

Подводя итог, ООО «ГК «Владивосток» является крупнейшим отелем на дальнем востоке с номерным фондом из 378 номеров. Правовая структура гостиницы является Обществом с ограниченной ответственностью (ООО). Гостиница «Азимут» соответствует всем стандартам качества услуг на сегодняшний момент. Также входит в сеть гостиничных комплексов по всей России, что добавляет имиджа гостинице.

## Список использованных источников

- 1 Официальный сайт ООО «ГК «Владивосток» [сайт]. – URL: <https://azimuthhotels.com> (дата обращения: 01.12.2024).
- 2 ГОСТ Р 50645-2013. «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» Введен 07.01.2013 // Все ГОСТы [сайт]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/520003> (дата обращения: 01.12.2024).
- 3 Основные требования пожарной безопасности в гостиничных комплексах [сайт]. – URL: <https://23.mchs.gov.ru> (дата обращения 01.12.2024).
- 4 ГОСТ Р 51185-2014. «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.» Введен 01.01.2016 // Все ГОСТы [сайт]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200114767> (дата обращения: 01.12.2024).
- 5 Консультант плюс [сайт]. – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения 01.12.2024).
- 6 Должностная инструкция и обязанности администратора гостиницы [сайт]. – URL: <https://www.superjob.ru> (дата обращения 01.12.2024).
- 7 Стимулирование продаж гостиничных продуктов [сайт]. – URL: <https://studme.org/75819/turizm> (дата обращения 01.12.2024).
- 8 Организационная структура гостиницы [сайт]. – URL: <https://maxibooking.ru/blog/organizacionnaya-struktura-otelya> (дата обращения 01.12.2024).
- 9 Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда [сайт]. – URL: [https://spravochnik.ru/gostinichnoe\\_delo](https://spravochnik.ru/gostinichnoe_delo) (дата обращения 05.12.2024).
- 10 Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебник для вузов / Д.Уокер; Пер. с англ. В.Н.Егорова. - 2-е изд. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2020. – 595с.: ил. (дата обращения 05.12.2024).
- 11 Правила сервировки стола по этикету [сайт]. – URL: <https://complexbar.ru/blog/stati> (дата обращения: 05.12.2024).
- 12 Планирование потребности предприятия общественного питания [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/3826740> (дата обращения 12.12.2024).
- 13 Методики определения потребностей службы номерного фонда [сайт]. – URL: [https://studopedia.net/17\\_64269](https://studopedia.net/17_64269) (дата обращения 12.12.2024).
- 14 Подготовка залов и персонала к обслуживанию потребителей [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/5906137> (дата обращения 12.12.2024).



15 Процесс встречи гостей в гостинице [сайт]. – URL:  
<https://studbooks.net/714491/turizm> (дата обращения 12.12.2024).

16 Стили обслуживания разными стилями подачи [сайт]. – URL:  
<https://studfile.net/preview/2824446> (дата обращения 12.12.2024).

17 Понятие и сущность гостиничной индустрии [сайт]. – URL:  
<https://studfile.net/preview/9293580/> (дата обращения 12.12.2024).





Приложение Б  
Экстерьер ООО «ГК «Владивосток»

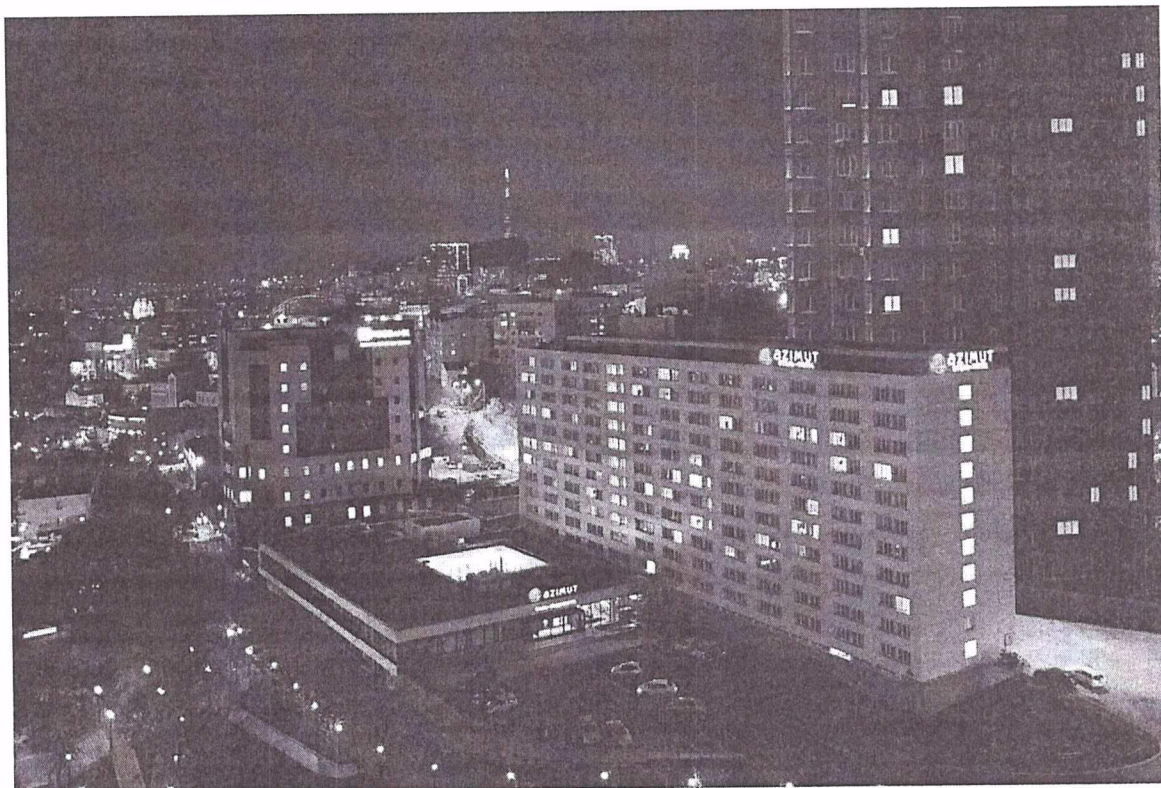


Рисунок Б.1 – Экстерьер ООО «ГК «Владивосток»



## Приложение В

## Интерьер номеров в ООО «ГК «Владивосток»



Рисунок В.1 – Номер категории «Стандарт» в ООО «ГК «Владивосток»



Рисунок В.1 – Номер категории «Люкс» в ООО «ГК «Владивосток»



## Приложение Г

## Конференц-залы гостиничного комплекса «Владивосток»



Рисунок Г.1 – Банкетный зал «Владивосток»

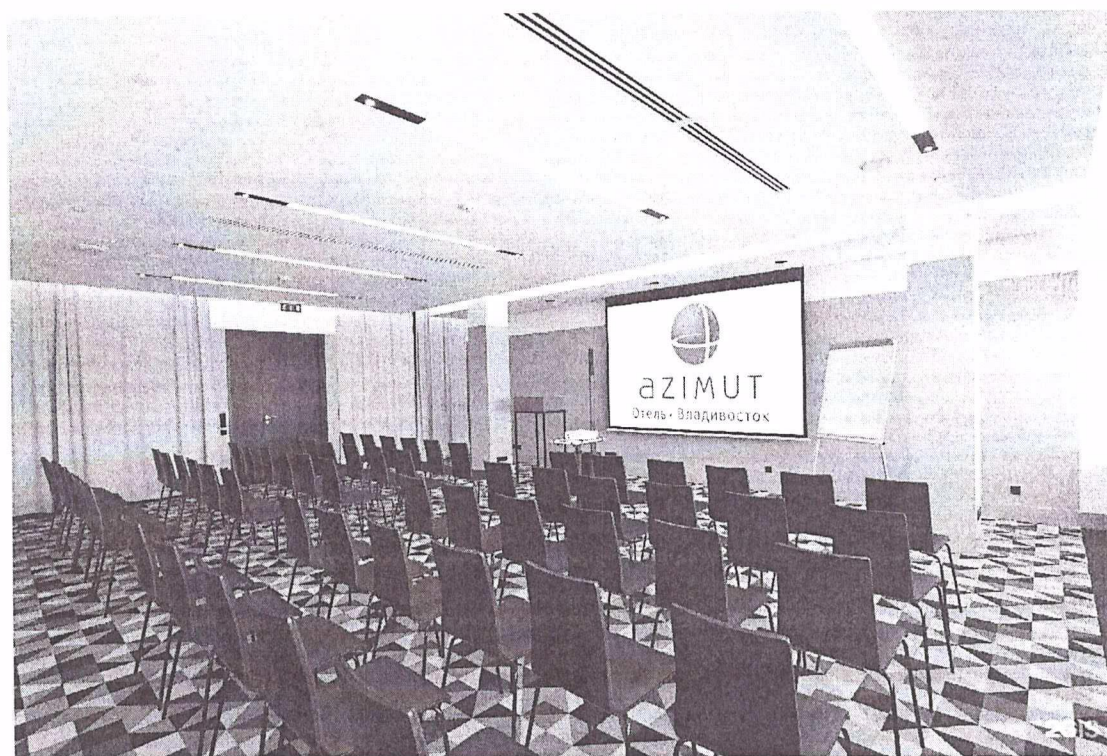


Рисунок Г.2 – Конференц-зал



## Приложение Д

## Ресторан гостиничного комплекса «Владивосток»

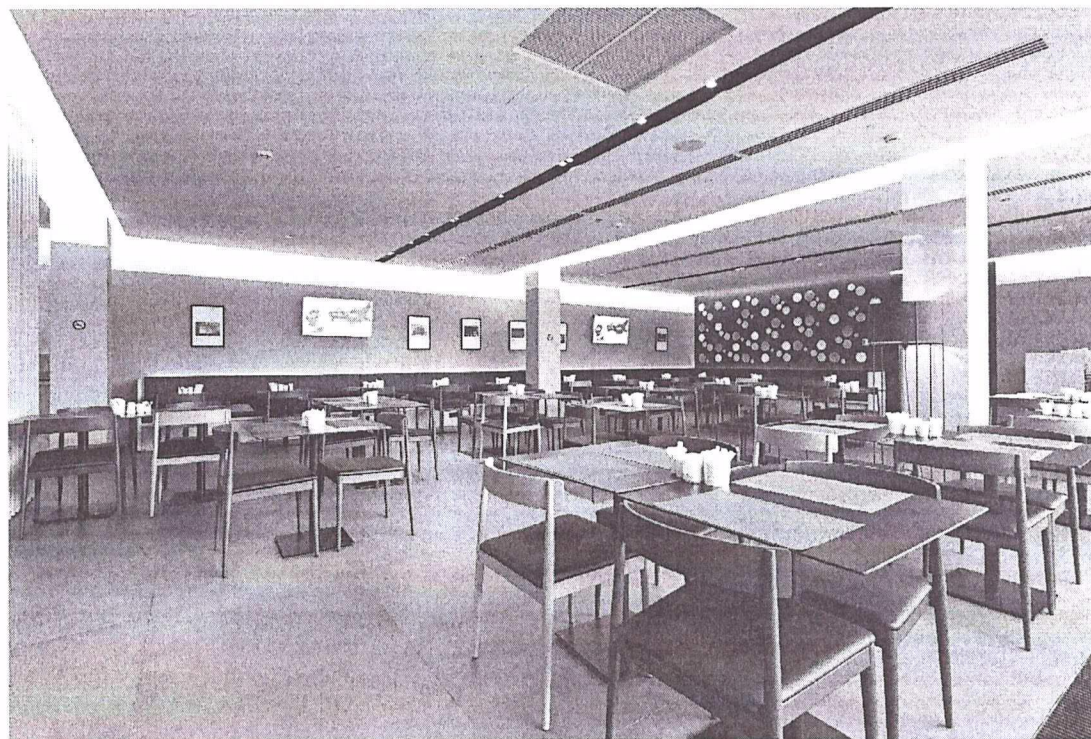


Рисунок Д.1 – Ресторан «Porte Avenue» в ООО «ГК «Владивосток»

## Индивидуальное задание по учебной практике

Студент Ильин Евгений Александрович,  
 ФИО

обучающийся на 4 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) учебную практику в объеме 144 часа с «18» ноября 2024 г. по «14» декабря 2024 г. в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ», Инженерский колледж, г. Владивосток, ул. Тихонова, 41.

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период учебной практики

№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ сотрудников службы питания и служащего «Портье».	1
2	Изучение и отработка технологии сбора используемой посуды и приборов	6
3	Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей	5
4	Осуществление контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы питания	5
5	Подготовка к обслуживанию и приему гостей	5
6	Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана	6
7	Решение ситуаций в период приема и оформления заказа	5
8	Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания	5
9	Разрешение незапланированных ситуаций в процессе обслуживания гостей	5
10	Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания	5
11	Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола	6
12	Выполнение сервировки стола к завтраку	5
13	Выполнение сервировки стола к обеду	5
14	Выполнение сервировки стола к ужину	5
15	Корректирование сервировки стола в соответствии с подачей блюда	5
16	Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара	5
17	Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: silver service; банкетный сервис; шведский стол; gueridon Service	6
18	Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне	5
19	Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями	5

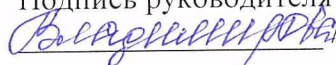


20	Информирование гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс	5
21	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса	5
22	Информирование гостей о услугах и услугах в гостиничном комплексе	5
23	Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу	6
24	Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе	5
25	Прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу	5
26	Помощь в получении услуг по бронированию авиа и жд билетов, театров, музыкальных и развлекательных мероприятий, музеев, аренде автомобилей, такси, работы городского транспорта, офисных услуг, магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг	6
27	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «18» ноября 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «14» декабря 2024 г.

Подпись руководителя практики



Владимирова Е.А., преподаватель Академического колледжа

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент Мамчев Евгений Александрович,  
 ФИО

обучающийся(аяся) на 4 курсе по специальности 43.02.14 Гостиничное дело прошел(ла) учебную практику в объеме 144 часа с «18» ноября 2024 г. по «14» декабря 2024 г. в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ» Владимирский колледж, г. Владимир, ул. Толмая, 41.  
 наименование организации, юридический адрес

В период практики в рамках осваиваемого вида профессиональной деятельности выполнял следующие виды работ:

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	ПК 2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах персонала	Изучение и отработка технологии сбора используемой посуды и приборов. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.	Отлично
	ПК 2.2 Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Осуществление контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы питания. Подготовка к обслуживанию и приему гостей.	Отлично
	ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.	Хорошо

<b>Итоговая оценка по ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</b>			Отлично
Выполнение работ по должности служащего «Портье»	ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Информирование гостей о службах и услугах в гостиничном комплексе. Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.	Хорошо
	ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса. Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу.	Отлично
	ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания	Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе. Прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу.	Отлично
<b>Итоговая оценка по ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего «Портье»</b>			Отлично

**Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:**

*Рекомендация на базовом уровне*

(освоены на продвинутом уровне / освоены на базовом уровне / освоены на пороговом уровне / освоены на уровне ниже порогового)

Дата 14 декабря 2024 г.

Оценка за практику хорошо

Руководитель практики от предприятия Владимирова Е.А. Владимирова Е.А.  
подпись Ф.И.О.



# ДНЕВНИК

## прохождения учебной практики

Студент Мамочев Евгений Александрович  
Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Гостиничное дело», специалист по гостеприимству

Группа СО-ГД-21-1

Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Сроки прохождения с «18.11.2024» по «14.12.2024»

Инструктаж на рабочем месте «18» ноября 2024 г Владимира Владимирова Е.А.  
дата подпись Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
18.11.2024	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ сотрудников службы питания и служащего «Портъе».	4	<i>Владимира</i>
19.11.2024	Изучение и отработка технологии сбора используемой посуды и приборов	4	<i>Владимира</i>
20.11.2024	Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей	4	<i>Владимира</i>
21.11.2024	Осуществление контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы питания	4	<i>Владимира</i>
22.11.2024	Подготовка к обслуживанию и приему гостей	4	<i>Владимира</i>
23.11.2024	Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана	4	<i>Владимира</i>
25.11.2024	Решение ситуаций в период приема и оформления заказа	4	<i>Владимира</i>
26.11.2024	Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания	4	<i>Владимира</i>
27.11.2024	Разрешение незапланированных ситуаций в процессе обслуживания гостей	4	<i>Владимира</i>
28.11.2024	Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания	4	<i>Владимира</i>
29.11.2024	Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола	4	<i>Владимира</i>
30.11.2024	Выполнение сервировки стола к завтраку	4	<i>Владимира</i>
02.12.2024	Выполнение сервировки стола к обеду	4	<i>Владимира</i>
03.12.2024	Выполнение сервировки стола к ужину	4	<i>Владимира</i>

04.12.2024	Корректирование сервировки стола в соответствии с подачей блюда	4	<i>Владимирова</i>
05.12.2024	Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара	4	<i>Владимирова</i>
06.12.2024	Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: silver service; банкетный сервис; шведский стол; gueridon Service	4	<i>Владимирова</i>
07.12.2024	Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне	4	<i>Владимирова</i>
09.12.2024	Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями	4	<i>Владимирова</i>
	Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу	4	<i>Владимирова</i>
10.12.2024	Информирование гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс	4	<i>Владимирова</i>
	Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе	4	<i>Владимирова</i>
11.12.2024	Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса	4	<i>Владимирова</i>
	Прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу	4	<i>Владимирова</i>
12.12.2024	Информирование гостей о службах и услугах в гостиничном комплексе	4	<i>Владимирова</i>
	Помощь в получении услуг по бронированию авиа и жд билетов, театров, музыкальных и развлекательных мероприятий, музеев, аренде автомобилей, такси, работы городского транспорта, офисных услуг, магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг	4	<i>Владимирова</i>
13.12.2024- 14.12.2024	Обобщение полученных материалов	4	<i>Владимирова</i>
	Оформление отчёта практики	4	
	Защита отчета по практике	4	
14.12.2024	Дифференцированный зачет	4	<i>Владимирова</i>
	Составление отчета	4	

Руководитель

*Владимирова* Владимирова Е.А.  
подпись Ф.И.О.



Характеристика деятельности студента

*Мальцева Елена Александровна*

группы СО-ГД-21-1 при прохождении учебной практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Составление плана действий, определение необходимых ресурсов; владение актуальными методами работы в профессиональной сфере	<i>Средний</i>
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Определение необходимых источников информации; структурирование получаемой информации	<i>Средний</i>
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	<i>Средний</i>
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Организация работы коллектива и команды; взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	<i>Высокий</i>
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотное изложение своих мыслей и оформление документов по профессиональной тематике на государственном языке	<i>Высокий</i>
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение норм экологической безопасности; определение направлений ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности	<i>Средний</i>
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач	<i>Высокий</i>
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Участие в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; построение простых высказываний о себе и о своей профессиональной деятельности	<i>Высокий</i>

ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Выявление достоинств и недостатков коммерческой идеи; умение презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности	Высокий
ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Ознакомление с технологией проведения тренингов и анализа производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне	Высокий
ПК 2.2	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания	Высокий
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Осуществление контроля выполнения стандартов деятельности персонала службы питания	Высокий
ПК 3.1	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Информирование гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс	Средний
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу	Высокий
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания	Прием корреспонденции для гостей и ее доставка по адресу	Высокий

Руководитель практики (от организации) *Владимир* Владимирова Е.А. (фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)  
подпись



ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АКАДЕМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

**ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА**  
на учебную практику

Студента Минченко Евгения Алексеевича

Специальности Гостиничное дело группы СО-ГД-21-1 Академического колледжа

Владивостокского государственного университета

Предприятие практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, г. Владивосток,  
ул. Гоголя, 41.

полное название согласно приказу, юр.адрес

За время прохождения учебной практики студент проявил низкую/среднюю/высокую степень самостоятельности в определении объектов исследования и подборе материалов исследования, в изучении теоретического и практического материала. Кроме того, следует отметить отличное владение профессиональными и общими компетенциями, необходимыми для работы в индустрии туризма и гостеприимства. В процессе деятельности практикант выполнял все виды работ, отличался индивидуальным подходом к решению поставленных задач и выполнению отчета.

Отчет студента выполнен на низком/среднем/высоком, теоретическом и техническом уровне, с использованием компьютерной обработки аналитических данных и расчетов, оформление работы соответствует установленным требованиям, предъявляемым к данному виду работы.

Работа написана с использованием нормативных документов, методической и учебной литературы, научных публикаций, периодической печати.

В целом можно отметить, что за время прохождения практики студентом были проработаны материалы предприятия в полном объеме, в соответствии с календарным графиком.

Отчет, при соответствующей защите, заслуживает оценки удовлетворительно/хорошо/отлично.

Руководитель  
Преподаватель АК «ВВГУ»

(должность по основному месту работы, ученая степень, ученое звание)

Владимирова Е.А. Владимирова

(подпись)

(и.о.ф)

«14» декабря 2024 г.