Государственное профессиональное образовательное учреждение

Ярославской области

Ярославский торгово-экономический колледж

УТВЕРЖДАЮ

Зав.практикой

ГПОУ ЯО Ярославского торгово-экономического колледжа

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.С.Смирнова

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

производственной практики

по модулю ПМ.02 Организация обслуживания в организациях общественного питания

специальность

43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании

квалификации базовой подготовки:

Менеджер

Ярославль, 2018

СОГЛАСОВАНО

Цикловой комиссией\_\_\_\_\_\_\_\_

дисциплин

Протокол № \_\_\_ от \_\_\_\_\_\_

Председатель комиссии

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.Г. Зотова

**Составители**:

Зотова Н. Г. , преподаватель общепрофессиональных дисциплин и дисциплин профессиональных модулей, высшей квалификационной категории

Техническая экспертиза:

методист высшей категории Ю. Е. Жестокова

Согласовано

Зам.директора по ИМР И.А.Балабанова

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. N 465

Согласовано

 Работодатель ООО «НАД АРЕНОЙ»

 Управляющий

 Е.К.Баюмова

М.П.

Содержание

1.Паспорт программы производственной практики . . . . . . . . . . . . 4

2.Результаты освоения программы производственной практики. 5

3.Структура и содержание производственной практики . . . . . . . . .6

4.Условия реализации программы производственной практики. 9

1. Контроль и оценка результатов освоения производственной

практики . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 12

1. Приложения: . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .16

Приложение 1 Титульный лист отчета о практике.

Приложение 2 Дневник прохождения практики.

Приложение 3 Характеристика - отзыв организации на обучающегося по освоению общих компетенций.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ

ПРАКТИКИ

Область применения программ Рабочая программа преддипломной практики является составной частью (разделом) основной профессиональной образовательной программы (ОПОП), обеспечивающей реализацию Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности среднего профессионального образования по специальности 43.02.01

Организация обслуживания в общественном питании

в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

Организация обслуживания в организациях общественного питания и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1. Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.

ПК 2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей.

ПК 2.3. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.

ПК 2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.

ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.

ПК 2.6. Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания

1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование результатов обучения |
| ПК 2.1. | Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей. |
| ПК 2.2. | Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей. |
| ПК 2.3. | Определять численность работников, занятых обслуживанием в соответствии с заказом и установленными требованиями. |
| ПК 2.4. | Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания. |
| ПК 2.5. | Анализировать эффективность обслуживания потребителей. |
| ПК 2.6. | Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания. |
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес |
| ОК 2 | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество |
| ОК 3 | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность |
|  |  |
|  |  |
| ОК 6 | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями |
| ОК 7 | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий |
|  |  |
| ОК 10 | Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов. |

1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

ПМ.02 Организация обслуживания в организациях общественного питания

* 1. **Тематический план и содержание производственной практики**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код ПК | Наименование темпроизводственной практики | Виды работ | Количество часов |
| ПК 2.1 | Тема1 Общая характеристика организации и ее организационной правовой формы | Ознакомление с целями и задачами практики, знакомство с руководителями практики от организации, решение организационных вопросов Составление характеристики организации (наименование организации, местонахождение, режим работы организации; организационно-правовая форма). Характеристика внешней среды организации (поставщики, конкуренты, потребители); концепции заведения; этапа жизненного цикла организации; видов предоставляемых услуг. | 6 |
| ПК 2.2 | Тема 2Менеджмент | Формулирование миссии организации. Составление структуры управления организации общественного питания. Построение «дерева» целей организации. Формулирование задач уровней управления для достижения поставленных целей. Определение функций менеджера торгового зала организации.К отчету приложить: должностную инструкцию менеджера торгового зала; схемы «дерево целей», структуры управления организации; миссию организации. | 6 |
| ПК 2.2 | Тема 3 Управление персоналом | Изучение содержания организации кадровой работы в организации общественного питания: стратегия, прием, перевод, увольнение персонала; методы обучения и повышения квалификации сотрудников; планирование резерва кадров.Анализ действующих на предприятии критериев подбора и расстановки кадровой работы в п.о.п. (анкетирование, собеседование, тестирование), организации и форм, порядка ее проведения.К отчету приложить штатное расписание, приказы по личному составу, план адаптации персонала, план проведения обучения персонала, план проведения аттестации персонала. | 12 |
| ПК 2.2 | Тема 4Организация обслуживания в организации общественного питанияТема 4.1 Организация труда обслуживающего персонала | Ознакомление с режимом труда и отдыха работников торговой группы предприятия. Ознакомление с формами и условиями труда работников группы (менеджеры торговых залов, официанты, бармены, уборщицы торговых залов, мойщицы столовой посуды).Анализ распределения обязанностей между обслуживающим персоналом; анализ организации рабочих мест официантов, барменов (продуманное размещение в зале мебели, эффективное использование торговых площадей, соблюдение норм ширины проходов в соответствии с ГОСЬ 32692-2014 Межгосударственный стандарт Услуги общественного питания).К отчету приложить график выхода на работу обслуживающего персонала, табель учета рабочего времени. | 12 |
| ПК 2.2 | Тема 4.2.Психология профессиональной деятельности | Работа с персоналом торговой группы: проведение опросов, анкетирование (тестирование) с цель сбора информации о межличностных и групповых отношениях в трудовом коллективе, об уровне способностей и психологических свойствах личностно-психологической совместимости членов коллектива. Выявление причин конфликтов, возникающих наиболее часто в коллективе, в процессе обслуживания между работниками торгового зала и потребителями, производственным и обслуживающим персоналом.К отчету приложить анкеты опроса персонала. | 12 |
| ПК 2.1ПК 2.2ПК 2.3ПК 2.4 | Тема 4.3Организация труда менеджера | Ознакомление с порядком подготовки торговых залов к обслуживанию. Участие в проведении инструктажа перед открытием торгового зала: проверка менеджером внешнего и готовности работы официантов и других работников торговой группы, разбор недостатков в работе за предыдущий день и информации об особенностях работы на данный день, общие вопросы.Ознакомление с организацией основного этапа обслуживания потребителей в торговом зале.Анализ и оценка уровня организации обслуживания в зале. Выявление недостатков организации обслуживания потребителей в зале, подготовка предложений по их устранению.Ознакомление с особенностями подготовки и организации обслуживания различных торжеств.Определение численности работников, занятых обслуживанием в соответствии с заказом и установленными требованиями.К отчету приложить: чек-лист менеджера, чек-лист официанта, чек-лист бармена; стандарты внешнего вида обслуживающего персонала, стандарты обслуживания гостей, стандарты общения с гостями. | 12 |
| ПК 2.5ПК 2.6 | Тема 5 Анализ эффективности работы обслуживающего персонала | Определение показателей эффективности обслуживания потребителей: количество посетителей, повторная посещаемость, средней чек. Эффективность расположения столов, корзина заказов, процент удовлетворенности потребителей, отношение персонала к заказчикам, прибыль, рентабельность организации.Анализ эффективности работы обслуживающего персонала в целом, анализ и оценка направлений деятельности менеджера торгового зала, реализуемых функций управления, соблюдения баланса прав и ответственности.Разработка предложений по расширению перечня предоставляемых услуг, улучшению организации процессов обслуживания и работы обслуживающего персонала, внедрению современных технологий обслуживания.К отчету приложить контрольные листы оценка качества работы обслуживающего персонала. В отчете сделать выводы об эффективности работы организации и разработать предложения по ее совершенствованию. | 12 |
|  |  | **ИТОГО:** | **72** |

**4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация рабочей программы производственной практики осуществляется в предприятиях общественного питания, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

 4.2 Информационное обеспечение производственной практики

**Нормативные документы**

1. ФЗ «2300-1О защите прав потребителей» от 07.02.1992(ред. 01.09.2013).

2. ФЗ РФ «О качестве и безопасности пищевых продуктов», утвержд. 02.01.2000 ФЗ-29.

3. Правила оказания услуг общественного питания. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036 с изменениями и дополнениями от 21.06.2001 № 389.

4. Межгосударственный стандарт 50762-2013. Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания.

5 Межгосударственный стандарт 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования.

6.Межгосударственный стандарт 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.

7.Межгосударственный стандарт 32692-2014 Межгосударственный стандарт Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания.

**Основные источники:**

 1.Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. – Учебное пособие – Ростов н / Д: Феникс, 2017

2.Радченко Л. А., Обслуживание на предприятиях общественного питания. Учебное пособие – Ростов н / Д: Феникс, 2012

3.Оробейко Е.С. ,Организация обслуживания: рестораны и бары: Учебное пособие – М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М.2013

4. Грибов В.Д. Менеджмент: учебное пособие – М.: КНОРУС – 2015

5. Аминов, И.И. Профессиональная этика и служебный этикет: Учебник - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.

**Дополнительные источники**

1. Коршунов Н.В. "Организация обслуживания в ресторане" М, - Высшая школа,2012

2.Усов В.В. "Организация обслуживания в ресторане" - Москва. " Высшая школа" 2012г.

3.Аносова М.М., Кучер Л.С. «Организация производства на предприятиях общественного питания» , 2012г

4.Журналы «Ресторанные ведомости»2017-2018 гг.

**Интернет-ресурсы**

1.www.restoranoff.ru

2.www.tourist-journal.ru

3.www.peterfood.ru

4.www.restorus.com – рекламно-информационные порталы на тему ресторанного и гостиничного бизнеса. Новости, статьи из отраслевой прессы, ссылки.

 5.[www.simple.ru](http://www.simple.ru)

**4.3 Общие требования к организации образовательного процесса**

Производственная практика осуществляется на основе договоров, заключаемых между колледжем и организацией. В период прохождения производственной практики обучающиеся могут зачисляться на вакантные должности, если работа соответствует требованиям программы производственной практики. Производственная практика проводится непрерывно на 4 курсе в первом семестре в течении двух недель. Практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике от колледжа и от организации об уровне освоения ПК;

наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению ОК в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практик и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить производственную практику в организации по месту работы, в случаях, если осуществляемая ими профессиональная деятельность соответствует целям практики.

**4.4. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

**Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство производственной практикой**

Организацию и руководство практикой по профилю специальности осуществляют руководители практики от колледжа и от организации.

Руководителями практики от колледжа назначаются преподаватели специальных дисциплин технологического цикла, которые должны иметь высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля) и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели проходят стажировку в профильных организациях не реже одного раза в три года.

Руководителями производственной практики от организации, как правило, назначаются ведущие специалисты организаций, имеющие высшее профессиональное образование.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результаты практики определяются программами практик, разрабатываемыми колледжем. В результате освоения производственной практики (преддипломной) обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета. Текущий контроль результатов освоения практики осуществляется руководителем практики от колледжа в процессе выполнения обучающимися работ в организациях, а также сдачи обучающимся отчета по практике, аттестационного листа и характеристики по освоенным общим компетенциям.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты освоения профессиональной компетенции |  Основные показатели результата | Формы и методы контроля и оценки |
| ПК.2.1. Организовать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей | - выполнение расчетов необходимого количества мебели, столовой посуды, приборов, столового белья для предприятий общественного питания различных типов и классов в соответствии с ГОСТ 32692-2014.- выполнение различных видов сервировки стола (для завтрака, обеда, ужина) в соответствии с правилами сервировки столов и стандартами организации общественного питания- оценивание деятельности обслуживающего персонала при подготовке торгового зала организации общественного питания к обслуживанию в соответствии со стандартом обслуживания организации. | -экспертная оценка практического опыта на зачете по итогам практики.. |
| ПК.2.2. Управлять работой официантов, барменов, сомелье и других работников по обслуживанию потребителей | - планирование работы обслуживающего персонала- распределение обязанностей между обслуживающим персоналом- составление графиков выхода на работу обслуживающего персонала- осуществление процесса обслуживания посетителей в п.о.п. различных типов и классов в соответствии с ГОСТ 32692-2014, 30524-2013, Правилами оказания услуг общественного питания, разработка и составление планов отбора кандидатов при приеме на работу, планов адаптации, аттестации, обучения персонала.- разработка и составление программ стимулирования труда обслуживающего персонала.- принятие рациональных управленческих решений.- регулирование конфликтных ситуаций в организации. |
|  |
| ПК.2.3. Определить численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями | - выполнение расчетов численности обслуживающего персонала, занятых обслуживанием в соответствии с заказом; занятых обслуживанием различных приемов и торжеств в соответствии с принятыми нормами обслуживания, внутрифирменными стандартами работы персонала. |
| ПК2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания | - составление и оформление меню, карты вин, коктейльной, чайной, кофейной карт в соответствии с  с ФЗ «2300-1 О защите прав потребителей» от 07.02.1992-выбор и использование информационных ресурсов, необходимых для обеспечения процесса обслуживания на предприятиях общественного питания. |
| ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей |  - выполнение расчетов основных экономических показателей деятельности организации (прибыль, рентабельность)-анализ динамики продаж, динамики посещаемости организации общественного питания, степени удовлетворенности потребителей.- оценивание деятельности обслуживающего персонала в соответствии с общими требованиями ГОСТ 32692-2014, Правилами оказания услуг общественного питания, с ФЗ «2300-1 О защите прав потребителей» от 07.02.1992. |
| ПК 2.6. Разрабатывать и представлять предложения по повышению качества обслуживания. | - определение критериев качества обслуживания потребителей( прибыль, рентабельность, повторную посещаемость). |
| ОК 1 Принимать решения в стандартных ситуациях и нести за них ответственность | - аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии;- активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности. |   |
| ОК 2 Организовать собственную деятельность. выбирать методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | - организация собственной деятельности на практических занятиях, лабораторных, на учебной и производственно практике. |
| ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | - демонстрация умений решения стандартных и нестандартных задач в области организации процесса обслуживания- демонстрация действий по выявлению недостатков качества обслуживания- умение проводить самооценку в процессе мониторинга собственных умений и знаний. |
| ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | - умение выполнять работу под наблюдением при наличии самостоятельности в знакомых ситуациях- умение активно работать в группе - умение правильно выстраивать взаимоотношения при работе в коллектив |
| ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов коллектива (подчиненных), результатам выполнения заданий | - способность формулировать и ставить перед членами команды цели и задачи деятельности;- демонстрация умений определять функции членов команды (подчиненных) и организовывать их работу; - осуществление контроля и коррекции деятельности членов команды в рамках выполнения учебных, исследовательских, профессиональных и пр. заданий;- демонстрация умений определять способы мотивирования и стимулирования членов команды;- проявление инициативы, самостоятельности, ответственности за порученное дело.- демонстрация правильного применения знаний в типовых практических ситуациях при выполнении практических занятий , лабораторных работ, на производственной практике.  |
| ОК 10 Соблюдать действующие законодательство и обязательные требования нормативно-правовых актов, а так же требования стандартов и иных нормативных документов | - демонстрация правильного применения основных законодательных, нормативно-правовых документов, стандартов. |

Приложение 1

Государственное профессиональное образовательное учреждение

 Ярославской области

Ярославский торгово-экономический колледж

 УТВЕРЖДАЮ

 Зав. практикой

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.С.Смирнова

 «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

**ОТЧЕТ**

**ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

студента \_\_\_\_ курса, группы \_\_\_\_\_\_

специальности 43.02.01

«Организация обслуживания общественного питания»

очного отделения

фамилия, имя, отчество

место прохождения практики

Руководители:

от учебного заведения

(Ф.И.О)

Оценка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от предприятия

(Ф.И.О)

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 М.П.

Ярославль, 2018

Приложение 2

ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата | К-во отработ.часов | Краткое описание выполненной работы | Оценка | Подпись руководителя от организации |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Руководитель практики

от предприятия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (Ф.И.О.)

 М.П.

 Приложение 3

ОТЗЫВ ОТ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Срок прохождения практики: с \_\_\_\_\_ 201 г. по \_\_\_\_\_\_\_ 201 г.

2. Продолжительность практики 2 недели, что составляет 72 часа.

3. Навыки, приобретенные во время практики:

4. Наблюдая за работой практиканта во время практики, можно сделать вывод, что практикант продемонстрировал(а) / не продемонстрировал(а) следующие способности:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код | Наименование результатов обучения | Отметка о наличии способности (да, нет) |
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес |  |
| ОК 2 | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество |  |
| ОК 3 | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность |  |
| ОК 6 | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями |  |
| ОК 7 | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий |  |
| ОК 10 | Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов |  |

Таким образом практикант: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Ф.И.О.

полностью /частично/ достиг, не достиг (нужное подчеркнуть) планируемые результаты практики в части освоения общих компетенций

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (должность ответственного лица) (подпись) (расшифровка подписи)

 «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

М.П.

 Приложение 3

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

обучающийся(аяся) **на 4 курсе** по специальности СПО 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании», прошел(ла) производственную практику по профессиональному модулю **ПМ.02 «Организация обслуживания в общественном питании»** в объеме **72 часа с «\_\_\_» декабря 201\_\_ г. по «\_\_\_\_» декабря 201\_\_ г.**

в организации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (название п.о.п.)

**Виды и качество выполненных работ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Профессиональные компетенции | Вид и объем работ | Количество часов | Качество выполнения в соотв.с технологией или требованиями организации, где проходилась практика |
| ПК 2.1 | Составление характеристики организации (наименование организации, местонахождение, режим работы организации; организационно-правовая форма). Характеристика внешней среды организации (поставщики, конкуренты, потребители); концепции заведения; этапа жизненного цикла организации; видов предоставляемых услуг. | 6 |  |
| ПК 2.2 | Формулирование миссии организации. Составление структуры управления организации общественного питания. Построение «дерева» целей организации. Формулирование задач уровней управления для достижения поставленных целей. Определение функций менеджера торгового зала организации. | 6 |  |
| ПК 2.2. | Изучение содержания организации кадровой работы в организации общественного питания: стратегия, прием, перевод, увольнение персонала; методы обучения и повышения квалификации сотрудников; планирование резерва кадров.Анализ действующих на предприятии критериев подбора и расстановки кадровой работы в п.о.п.( анкетирование, собеседование, тестирование), организации и форм и порядка ее проведения. | 12 |  |
| ПК 2.2 | Ознакомление с режимом труда и отдыха работников торговой группы предприятия. Ознакомление с формами и условиями труда работников торговой группы (менеджеры торговых залов, официанты, бармены, уборщицы торговых залов, мойщицы столовой посуды).Анализ распределения обязанностей между обслуживающим персоналом; анализ организации рабочих мест официантов, барменов. | 12 |  |
| ПК 2.2 | Работа с персоналом торговой группы: проведение опросов, анкетирования(тестирования) с целью сбора информации о межличностных и групповых отношениях в трудовом коллективе, об уровне способностей и психологических свойствах личностно-психологической совместимости членов коллектива. Выявление причин конфликтов, возникающих наиболее часто в коллективе, в процессе обслуживания между работниками торгового зала и потребителями, производственным и обслуживающим персоналом. | 12 |  |
| ПК 2.1ПК 2.2ПК 2.3 | Ознакомление с порядком подготовки торговых залов к обслуживанию. Участие в проведение инструктажа перед открытием торгового зала: проверка менеджером внешнего и готовности работы официантов и других работников торговой группы, разбор недостатков в работе за предыдущий день и информации об особенностях работы на данный день, общие вопросы.Ознакомление с организацией основного этапа обслуживания потребителей в торговом зале. Анализ и оценка уровня организации обслуживания в зале. Выявление недостатков организации обслуживания потребителей в зале, подготовка предложений по их устранению. Ознакомление с особенностями подготовки и организации обслуживания различных торжеств. Определение численности работников, занятых обслуживанием в соответствии с заказом и установленными требованиями | 12 |  |
| ПК 2.5ПК 2.6 | Определение показателей эффективности обслуживания потребителей.Анализ эффективности работы обслуживающего персонала в целом, анализ и оценка направлений деятельности менеджера торгового зала.Разработка предложений по расширению перечня предоставляемых услуг, улучшению организации процессов обслуживания и работы обслуживающего персонала, внедрению современных технологий обслуживания. | 12 |  |

**Профессиональная деятельность обучающегося во время производственной практики**

**(характеристика дается в произвольной форме)**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель практики

от учебного заведения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Должность ответственного лица базы практики) (подпись) (Ф.И.О.)

М.П. «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_\_ г.