

# Из задания:

Оформить отчет по практике. Для достижения этой цели обобщить полученную информацию, сформулировать закрепленные и приобретенные знания, навыки и умения и представить это в соответствующей форме.

Подготовить фото-отчет (минимум 10 слайдов), включая: экстерьер, интерьер (служебные и гостевые зоны), свои фотографии (в процессе выполнения работы), свои фотографии в униформе (в той или иной зоне: в тренинг-руме, столовой, офисе отдела и так далее).

***Процесс фотографирования может быть проведен только с одобрения линейного руководителя и соответствовать правилам поведения практиканта в отделе).***

# Отчёт о прохождении практики

ФИО

Группа

## Отчет по практике:

1. Об отеле (расположение, название, концепция, уровень звездности, кол-во номеров отеля, дополнительные услуги).
2. Рассказать о сети, в которую входит ваш отель.
3. Опишите «портрет» гостя вашего отеля.
4. Дать характеристику службы, в которой вы работали (организационная структура управления данной службы в гостинице, функции службы в гостинице, ваша позиция в службе и функционал)
5. Какие спец.предложения действуют в вашем отеле.
6. Сильные стороны вашего отеля.
7. Слабые стороны отеля.
8. Ваши предложения по улучшению функционирования отеля/службы.
9. В какой службе вы хотели бы проходить практику в будущем.

- **Общая информация о гостинице:**
  1. Название, местоположение, количество номеров
  2. Категория отеля
  3. Фото экстерьера, интерьер (служебные и гостевые зоны),
  4. Организационная структура управления в гостинице

5. Информация об отделе (подразделении), в которое произошло распределение на практику (названия должностей сотрудников и их количество)
6. Обязанности на месте практики.
7. Требования к должности, требования к внешнему виду
8. Правила поведения во время прохождения практики
9. Перечислить изученные документы на месте практики, пройденные инструктажи (стандарты работы и сервиса, должностные инструкции и прочее), виды служебной документации. Возможно, на слайд выставить фрагмент документа.

# Проблемы и их решения

10. Описать проблемы, которые были обнаружены в процессе прохождения практики (и в коллективе и при работе с гостями).
11. Сформулировать возможные предложения по решению данных проблем на основе анализа собранной информации и изученного теоретического материала в ходе лекций.

- Вариант презентации

# Отчёт

Девятаев Сергей Викторович  
Группа ДБМ-202 РБ



# «ГОСТ Отель Менеджмент»



# Характеристика предприятия

- Наименование организации - ООО «ГОСТ Отель Менеджмент»  
Общество с ограниченной ответственностью.  
Инвестор-заказчик строительства Основной Олимпийской деревни и Комплекса Зданий и Сооружений для размещения Олимпийской Семьи и Паралимпийского комитета.
- Название заведения – кафе «Севастополь»  
Предприятие общественного питания предназначенное для обслуживания гостей отеля «Айвазовский». В кафе представлена русская кухня.
- Количество залов – 4
- Количество посадочных мест - 71
- Средний чек – 2000 рублей
- Адрес – город Сочи

# Обслуживающий персонал

- Директор – 1
- Администратор (супервайзер) – 2
- Повара – 8 в т.ч. 1 сушеф
- Официантов – 10
- Барменов – 3
- Уборщиц – 2



# Обязанности Директора

- **Должностные обязанности управляющего**  
Управляющий рестораном:
  - осуществляет организацию, планирование и координацию деятельности ресторана;
  - устанавливает служебные обязанности для подчиненных ему работников и принимает меры по обеспечению их исполнения;
  - создает необходимые условия труда для работников (униформа, питание, раздевалка, зона отдыха и т.д.);
  - принимает меры для предотвращения конфликтных ситуаций между сотрудниками ресторана и клиентами;
  - ежедневно обсуждает с шеф-поваром текущие вопросы и проблемы с целью их немедленного решения;
  - при необходимости лично приветствует и контролирует качество обслуживания VIP-клиентов;
  - контролирует наличие документов, необходимых для бесперебойной деятельности ресторана.

# Обязанности администратора ресторана

- встреча посетителей;
- поддержание комфорта и приятной атмосферы для гостей в зале;
- управление персоналом (обучение новичков, составление графиков работы, мотивация сотрудников, контроль рабочего процесса);
- работа с документацией, отчеты, инвентаризации;
- разрешение конфликтных ситуаций.
- В должностные обязанности администратора ресторана также входит:
- организация и проведение банкетов;
- ведение и учет кассы;
- выполнение служебных поручений руководителя.

# Обязанности бармена

## На завтрак

- Подготовка кофе на шведскую линию
- Помощи официантам в подготовке шведской линии
- Отслеживание напитков на шведской линии
- Уборка шведской линии

## в системе A la carte

- Обслуживание гостей за барной стойкой
- Приготовление напитков для гостей за столиками
- Кассовый расчет с гостями

# Обязанности официанта

## На завтраке

- Открытие смены:
  - подготовка залов к завтраку;
  - подготовка шведской линии (вынос блюд на завтрак);
- - натирка приборов.
- Встреча гостей по спискам.
- Отслеживание продуктов на шведской линии.
- Уборка зала и шведской линии.
- Подготовка кафе к работе в системе A la carte.
- Передача смены

## в системе A la carte

- Прием смены.
- Встреча гостей.
- Рассадка гостей по ротации.
- Прием и помощи про заказе.
- Подача блюд и напитков.
- Принятие мер в рамках своих компетенций по разрешению проблем, возникших у гостя.
- Предоставление счета гостям.
- Сервировка столов на завтрак.
- Подготовка шведской линии (расстановка посуды и приборов)
- Сдача смены менеджеру.

# выручка

Средний счёт в будние действуют ланчи и много акций для гостей, 1250 , праздничные и выходные дни 1750



# Проблемы

- 1 Существовал языковой барьер. Преимущественно гости были иностранцами, официанты не на высоком уровне знали английский.
- 2 Многие не выполняли стандарты так как не считали их нужными, где-то они были правы так как некоторые пункты были не конкретизированы, из-за чего происходило их игнорирование.
- 3 Еще в ресторане существовал некоторые конфликты на почве денег платили мало требовали многое, к сожалению я это встречаю уже не первый раз в этой сфере, у многих не было мотивации к тяжёлой и интенсивной работы.
- 4 Данный род деятельности требует постоянной

# Решения проблемы №1

- Необходимо более тщательный отбор сотрудников для наличия мотивации и хорошего знания иностранного языка. Создать специальные курсы и мастер классы по изучению профильного английского.

# Решения проблемы №2

- Более грамотное создание инструкции по работе с гостями более конкретные, цели и задачи установления пошаговой системы, с установкой временных рамок.

# Решение проблемы №3

К сожалению, этот вопрос будет постоянным и многие будут не очень рады таким деньгам так как это не премиум сегмент, а обслуживание должно быть на хорошем уровне, так как именно официанты являются одной из ключевых звеньев в цепочке к гостю.

# Решение проблемы №4

- Большинство не видят смысла развивать себя в это отрасли так как они в ней находятся временно или им попросту лень узнавать что-то новое для своей работы, возможно существует порог энтузиазма, когда человек не заинтересован в дальнейшем развитии и продвижении.



Апартел

УНИВЕРСИТЕТ  
СИНЕРГИЯ

Больше чем образова