Disynergy
Страница материала ↗
EXQT
Готовые ответы — на EXQT
Доступ к ответам приобретается отдельно.
Найти ответы ↗

УНИВЕРСИТЕТ СИНЕРГИЯ

Автономная некоммерческая организация
высшего образования
«Московский университет «Синергия»

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
Туризма и индустрии гостеприимства
Университета «Синергия»
М.О. Чарыева

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Индивидуальное задание

по производственной практике

по профессиональному модулю ПМ.03 Выполнение работ по профессии "Официант"

обучающегося группы _____
шифр и номер группы

_____
(Ф.И.О.)

№ п/п	Виды работ	Период выполнения работ[1]
1.	**Ознакомительная лекция, включая инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов.** Пройти инструктивное совещание с ответственным лицом от Профильной организации, на котором ознакомиться с кругом обязанностей по определенным видам работ, связанным с будущей профессиональной деятельностью, а также уточнить правила в отношении субординации, внешнего вида, внутреннего трудового распорядка и режима конфиденциальности. Пройти инструктаж по соблюдению правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов (в случае медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов деятельности – принести подтверждающую справку из медицинского учреждения).	
2.	**Изучение организационной структуры Профильной организации – базы прохождения практики.** Ознакомиться с историей развития, профилем деятельности организации в целом и со структурой подразделения прохождения практики. Изучить нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность организаций питания в РФ: – Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 9	

[1] Сроки организации практической подготовки определяются учебным планом в соответствии с календарным учебным графиком. Даты необходимо уточнить у персонального куратора учебной группы путем взаимодействия с ним в личном кабинете на платформе lms.synergy.ru посредством опции «Обратиться в деканат».

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер
disynergy.ru

	марта 2022 г. N 115н "Об утверждении профессионального стандарта "Официант, бармен"; – Межгосударственный стандарт ГОСТ 32692-2014 "Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания" (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 мая 2014 г. N 459-ст); – Межгосударственный стандарт ГОСТ 30524-2013 "Услуги общественного питания. Требования к персоналу" (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 г. N 1674-ст); – Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 27 октября 2020 г. N 32 "Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил и норм СанПиН 2.3/2.4.3590-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения"; – Постановление Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. N 1515 "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания". Рассмотреть требования локальных нормативных актов на предприятии туризма и гостеприимства – базе прохождения практики, регламентирующие деятельность официанта. Изучить требования локальных нормативных актов на предприятии туризма и гостеприимства – базе прохождения практики по охране труда и пожарной безопасности, которые необходимо соблюдать на рабочем месте официанта.	
3.	**Сбор информации об объекте практики и анализ содержания источников.** Изучить ассортиментную политику предприятия: ознакомиться с меню, барной картой, сезонными и фирменными предложениями, а также принципами формирования ассортимента. Ознакомиться с порядком заключения договоров с поставщиками продовольственных и хозяйственных товаров, используемых в работе предприятия (приемка, контроль качества и сроков поставки продукции, документооборот при взаимодействии с поставщиками). Изучить документы, которые используются для оформления результатов торгово-хозяйственной деятельности предприятия (чек, счет, отчет кассира, накладная, акт списания и др.). Рассмотреть порядок ведения отчетности по выручке, движению товаров и оказанным услугам, а также правила хранения и передачи финансовых документов. Изучить особенности организации работы официанта на предприятии – базе прохождения практики. Ознакомиться с правилами личной подготовки официанта к обслуживанию. Ознакомиться с правилами подготовки зала, столового белья, посуды и приборов к работе. Изучить способы расстановки мебели в зале обслуживания на предприятии туризма и гостеприимства – базе прохождения практики. Изучить технологии предварительной сервировки столов посудой и приборами.	

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер disynergy.ru

	Ознакомиться с правилами накрытия столов по предварительным заказам ассортиментом блюд. Ознакомиться с правилами и техникой подачи алкогольных и безалкогольных напитков, способами подачи блюд. Ознакомиться с правилами и техникой уборки использованной посуды. Ознакомиться с правилами, технологией и компьютерной программой, используемыми для расчетов с гостями на предприятии туризма и гостеприимства – базе прохождения практики.	
4.	**Экспериментально-практическая работа. Приобретение необходимых умений и практического опыта работы по специальности в рамках освоения ПМ.03 Выполнение работ по профессии "Официант".** **Получить практический опыт:** ***– презентации гостям организации питания и предоставляемых услуг на предприятии туризма и гостеприимства – базе прохождения практики;*** ***– предоставления первичной консультации об особенностях кухни, специальных предложениях организации питания;*** ***– использования компьютера и мобильных устройств со специализированным программным обеспечением для отслеживания свободных для рассадки гостей столов;*** ***– подготовки зала обслуживания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала;*** ***– подготовки (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей;*** ***– подачи блюд и напитков гостям;*** ***– сбора использованной столовой посуды и приборов со столов;*** ***– поддержания чистоты и порядка в зале обслуживания;*** ***– обслуживания гостей в зале и на банкетных мероприятиях.*** *С этой целью для получения опыта экспериментально-практической работы на проектном этапе обучающемуся предлагается выполнить следующие практические задания:* **Кейс-задача № 1.** ***Ситуация «Конфликтный гость»:*** Во время обслуживания обеденной зоны один из гостей раздражен: блюдо оказалось холодным, а официант не заметил это сразу. Гость требует "позвать администратора" и жалуется на медленное обслуживание. **Задание:** • Определить, как корректно действовать в этой ситуации; • Предложить алгоритм разрешения конфликта с гостем; • Составить краткий отчет о ситуации для администратора. **Критерии оценки:** ○ Владение техниками вежливого общения (тон, мимика, фразы); ○ Умение сохранять самообладание; ○ Соблюдение стандартов обслуживания и корпоративного	

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер disynergy.ru

	этикета; ○ Логика и корректность действий. **Кейс-задача № 2.** ***Ситуация «Групповое бронирование»:*** На вечер запланировано обслуживание группы из 12 человек. Ресторан переполнен, часть зала занята под банкет. Необходимо организовать прием гостей, согласовать меню и рассадку. **Задание:** • Разработать план действий по подготовке зала; • Составить пример предварительного заказа (сет-меню); • Предусмотреть взаимодействие с баром и кухней. **Критерии оценки:** ○ Умение планировать рабочее место и зону обслуживания; ○ Навыки организации командной работы; ○ Знание меню и логики подачи блюд; ○ Аккуратность и точность в расчетах. **Кейс-задача № 3.** ***Ситуация «Аллергия у гостя»:*** Гость заказывает десерт с орехами, но после уточнения сообщает, что у него пищевая аллергия. Необходимо предложить безопасную альтернативу и предупредить кухню. **Задание:** • Определить порядок действий официанта; • Составить фразу для вежливого информирования гостя; • Оформить устное сообщение на кухню в корректной форме. **Критерии оценки:** ○ Знание состава блюд; ○ Умение предупреждать риски для здоровья гостей; ○ Внимательность и корректность коммуникации; ○ Понимание санитарно-гигиенических требований. **Кейс-задача № 4.** **Ситуация «Ошибочный счет»:** После подачи счета гость утверждает, что ему включили лишнюю позицию. Кассир занят, администратор на выезде. **Задание:** • Описать алгоритм действий официанта при обнаружении ошибки; • Подготовить корректный вариант объяснения гостю; • Составить запись в журнале инцидентов. **Критерии оценки:** ○ Умение работать с расчетными документами; ○ Грамотность делового общения; ○ Ответственность и внимательность; ○ Соблюдение служебных инструкций. **Кейс-задача № 5.** **Ситуация «Подача вин и напитков»:** Гости заказали ужин с вином. Один из них просит	

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер
disynergy.ru

	«порекомендовать подходящее к мясу». Необходимо правильно провести подачу напитка и соблюсти этикет. **Задание:** • Подобрать вино к основному блюду; • Продемонстрировать порядок подачи вина; • Составить памятку для новых официантов о правилах подачи напитков. **Критерии оценки:** ○ Знание принципов фуд-пейринга (сочетания блюд и напитков); ○ Владение техникой подачи вина; ○ Культура речи и внешний вид; ○ Соблюдение стандартов обслуживания. **Кейс-задача № 6.** **Ситуация «Гость-иностранец»:** Пришел гость, плохо владеющий русским языком. Он жестами показывает, что хочет заказать завтрак, но не понимает меню. **Задание:** • Продумать, как вежливо и эффективно обслужить гостя; • Предложить три универсальные фразы на английском языке для таких ситуаций; • Составить краткий отчет о проделанной работе. **Критерии оценки:** ○ Владение иностранным языком; ○ Умение использовать невербальные средства общения; ○ Гибкость и клиентоориентированность; ○ Вежливость и эмпатия.	
5.	**Обработка и систематизация полученного фактического материала.** С целью подготовки к сдаче экзамена квалификационного по ПМ.03 Выполнение работ по профессии "Официант" осуществить комплексный анализ результатов выполненных видов работ, оформить презентационные материалы, разработать свои предложения и рекомендации на основе сравнения полученных в процессе обучения теоретических знаний с навыками, полученными в период прохождения практики.	
6.	**Оформление отчетных документов о прохождении практики и экспертная оценка результатов ее прохождения.** *Оформить отчет по практике в формате презентации PowerPoint,* содержащий базовую и информационно-вспомогательную информацию, согласно Приложению 1. *Оформить справку*, заверенную подписью и печатью (при наличии) ответственного лица от Профильной организации, содержащую сведения о прохождении практики. Разместить полностью оформленный комплект отчетной документации по практике в электронной информационно-образовательной среде Университета «Синергия» на платформе lms.synergy.ru руководителю практики от Образовательной организации для экспертной оценки результатов ее прохождения.	

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер
disynergy.ru

Обучающийся индивидуальное задание получил: _____ _____
(подпись) (расшифровка)

Помогу с учебным заданием без предоплаты. Оплата после выполнения
Нажмите на мессенджер, чтобы написать
Telegram ↗ WhatsApp ↗ MAX ↗
+7 (924) 305-23-08 · Пишите в мессенджер disynergy.ru