

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/307749>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Технология продукции общественного питания

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	2
ТЕМА 1 – ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТОРГОВОГО ПРОЦЕССА ПРЕДПРИЯТИЯ.....	4
ТЕМА 2 – ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА В ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ.....	11
ТЕМА 3 – ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБ КАЧЕСТВА И ТРАНСПОРТИРОВКИ..	16
ТЕМА 4 – ОРГАНИЗАЦИОННО ТЕХНИЧЕСКИЕ МЕРОПРИЯТИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ.....	24
ТЕМА 5 – ПРОЦЕСС ОБСЛУЖИВАНИЯ. ФОРМЫ И МЕТОДЫ. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ.....	26
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	28
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	29
ПРИЛОЖЕНИЕ А.....	31
ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....	32

ВВЕДЕНИЕ

Массовое питание играет важную роль в жизни общества. Оно наиболее полно удовлетворяет потребности людей в питании. Предприятия общественного питания выполняют такие функции, как организация производства, продажи и потребления кулинарных изделий населением в специально организованных местах. Предприятия общественного питания ведут самостоятельную хозяйственную деятельность и в этом отношении ничем не отличаются от других предприятий. Общественное питание для населения организуется в основном небольшими частными компаниями. Питание, которое предоставляется населению в больницах, санаториях, зонах отдыха, детских и других учреждениях, организуется за счет государства. Питание является насущной потребностью для большинства рабочих, служащих, студентов и других значительных групп населения страны. В настоящее время активность в области массового питания начинает набирать обороты, но медленно. Многие рестораны и кафе, открывшиеся в начале процесса перестройки, закрываются из-за убыточности и неконкурентоспособности. Но постепенно процесс начался. На данный момент Москва, как и ряд других крупных городов России, переживает настоящий ресторанный бум: количество гостиниц, ресторанов, кафе, баров и различных клубов стремительно растет. Индустрия массового питания находится в процессе развития - растет как количество заведений, так и качество предоставляемых услуг. С каждым годом большое количество продуктов питания все больше проникает в жизнь широких масс населения и способствует решению многих социально-экономических проблем. Это помогает лучше использовать продовольственные ресурсы страны и своевременно обеспечивать население высококачественным питанием. Это важно для поддержания здоровья, повышения производительности труда и улучшения качества образования. В наши дни позволяет более эффективно использовать свободное время, что является немаловажным фактором для населения. Высвободить дополнительное количество рабочих и служащих из домашних хозяйств и т.д. Сеть предприятий общественного питания, используемых населением, представлена различными типами: столовые, рестораны, кафе, закусочные. Потребность в различных видах определяется разнообразием спроса населения на различные виды продуктов питания (завтрак, обед, ужин, промежуточный прием пищи, бизнес-ланч). Детали обслуживания людей и во время короткого обеденного перерыва, и во время отдыха. Необходимо предоставлять услуги взрослому населению и детям, нуждающимся в здоровом и лечебном питании. Спрос на продукты и услуги массового питания постоянно меняется и растет.

ТЕМА 1 – ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТОРГОВОГО ПРОЦЕССА ПРЕДПРИЯТИЯ.

1.1 Общая характеристика

Столовая комплекса "ВПИСАТЬ СВОЁ" расположена по адресу: ВПИСАТЬ СВОЁ. Часы работы столовой - с 8-00 до 17-00. Праздничные дни: Суббота, воскресенье. Зал рассчитан на 76 посадочных мест (ПРИЛОЖЕНИЕ А). Назначение столовой - организация питания для сотрудников компании. Структура объекта включает в себя производство, складирование, торговлю, управление и технологии. Столовая работает с сырьем и полуфабрикатами. Форма обслуживания - самообслуживание. Здание столовой расположено в виде пристройки к административному зданию.

Столовая осуществляет свою деятельность на территории "ВПИСАТЬ СВОЁ". Это независимое структурное подразделение предприятия, которое подчиняется непосредственно директорам. В столовой используется линейная структура управления, которая характеризуется концентрацией всех функций в линейном звене. В то же время каждый сотрудник отчитывается перед одним начальником и получает задание от одного начальника. Это исключает противоречивые и несвязанные задачи, отстраняет подчиненных от получения заказов и повышает ответственность администратора за результаты работы столовой. Деятельностью столовой руководит заведующий столовой, а заведующий столовой назначается и освобождается от должности приказом директоров. Права и обязанности заведующего столовой описаны в должностной инструкции.

Мы используем следующие методы управления:

- экономический;
- организация и управление;
- психологический.

Экономические методы предусматривают создание определенных экономических условий, которые побуждают сотрудников действовать в правильном направлении. Организационно-распорядительные осуществляются путем обязательного исполнения директив, приказов и других инструкций.

Психологические методы основаны на использовании социально-психологических факторов и направлены на управление социально-психологическими процессами, происходящими внутри коллектива. Сплоченности коллектива способствует характер трудового процесса, который характеризуется тесным общением, требует постоянной координации действий. В данном случае наиболее важным является плавность трудового процесса, четкость задач, доступность информации, необходимого сырья и полуфабрикатов, ритм деятельности. Психологический климат в коллективе зависит от характера лидерства, стиля взаимоотношений между руководителем и подчиненными, психологической совместимости сотрудников, то есть способности членов группы работать сообща на основе оптимального сочетания психологических характеристик. Человек с одинаково высокой потребностью в общении обладает самой высокой психологической совместимостью. Люди с сильной нервной системой лучше общаются с партнерами с более слабой нервной системой, и наоборот. Правильный подбор и расстановка персонала с учетом психологической совместимости устраняет противоречия психологического характера в коллективе. Способность менеджера применять эффективные методы преодоления межличностных конфликтов способствует улучшению психологического климата. Одним из важнейших способов преодоления конфликтов является хорошая организация управления, эффективные моральные и материальные стимулы. Любые возникающие споры должны разрешаться быстро и эффективно. Этот процесс включает в себя 2 пункта: устранение причин противоречий, устранение или уменьшение негативных эмоций, порожденных конфликтом. Есть 2 способа преодоления конфликтов: педагогика и административные исследования. При разрешении спорных ситуаций необходимо учитывать психологические особенности персонала. Убеждение лучше с одной стороны, а требование изменить поведение с предупреждениями о возможных административных последствиях - с другой. Метод убеждения является основным образовательным приемом, используемым для оценки и преодоления конфликтных ситуаций. Методы управления влиянием используются по отношению к инициатору конфликта без очевидных веских причин. Участие руководителя в анализе конфликтных ситуаций способствует снятию негативных эмоций, выработке оптимального решения данной ситуации и повышает авторитет руководителя. Объективное разрешение споров, организация отношений, роль всей команды тоже велика. 1. Одним из важнейших условий создания нормальных отношений является способность руководителя затронуть эмоции своих подчиненных и убедить их в том, что мероприятия, предлагаемые предприятием, выгодны не только организации, но, самое главное, это выгодно сотруднику и возможные трудности могут быть проходящий мимо. 2. Важным принципом является умение вовлекать подчиненных в разработку проблем и их реализацию, объяснять и убеждать подчиненных в том, что реализация плана зависит от навыков, практического опыта,

их идеи и предложения имеют ценность для предприятия. В таких случаях подчиненные проявляют инициативу и вкладывают в свою работу все свои знания и опыт. При разговоре с подчиненным не следует использовать громкие и в то же время противоречивые высказывания, заниматься другими делами (разговаривать по телефону, подписывать документы, отдавать приказы другим), мешать взаимопониманию. По возможности, заявление руководителя должно быть кратким, откровенным, ясным и доходчивым, чтобы подчиненный мог не только усвоить идею, но и понять необходимость ее реализации. Постоянная забота о подчиненных - хороший способ обеспечить наилучшие производственные результаты. Следующий принцип взаимоотношений - это умение находить контакт с аудиторией или подчиненными при разговоре с ними. Первым условием для этого является доверие руководителя к своим подчиненным. Во время беседы ему необходимо узнать их мнение по интересующему его вопросу и убедить их в необходимости реализации предлагаемых мер. Если к лидеру относятся с недоверием, сомнением, а в некоторых случаях с ненавистью или страхом, его не поймут или поймут неправильно. Во всех случаях руководитель должен находить общий язык со своими подчиненными, согласовывать все проблемы и доводить их до своей точки зрения. Помните, что людей больше привлекает то, что произойдет завтра или через 1 месяц, а не через 2 или 3 года. Именно поэтому признается, что повышение минимальной заработной платы и небольшие бонусы, ожидаемые в ближайшем будущем, лучше, чем обещание продвижения по службе через несколько лет. Люди воспринимают дело быстрее, чем выносят суждения, поэтому взаимопонимание возникает быстрее, если оно начинается с конкретного случая, а не с личного заключения. Поэтому психология контакта в коллективе - это определенный психологический навык, этические нормы, используемые в управлении.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Организация бытового обслуживания на предприятиях общественного питания / Г.А. Дудка [и др.]: Под ред. И.Н. Фурса: Методическое пособие для подготовки практиков и специалистов отрасли.-Мн.: Кулинарная ассоциация, 1998.-416 с. Шаповалов N.N. et al. Организация работы на предприятиях общественного питания: учебное пособие для вузов.- М.: Экономика, 1990.Страница 272
2. Кондратьев К.П. Организация производства в учебниках предприятий общественного питания /К.П. Кондратьев- Улан-Удэ: Издательство ОГТУ, 2007.Страница 108
3. Основы технологии продуктов общественного питания: Учебное пособие для вузов.- 4-е изд., Транс -М.: Экономика, 1987.Страница 206
4. Программа технической практики. Часть 1.Систематические инструкции для студентов-профессионалов 1-91 01 01 "Производство и организация общественного питания" специальности 1-91 01 01 01 "Организация технологии продуктов и общественного питания" очной формы обучения. Курск, 2006 - 12 с.
5. Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания, производству и обороту сырья и пищевых продуктов: Санитарно-эпидемиологические правила 2.3 6 - 959 - 00 ...- М.: Интерсен, 2000.Страница 64
6. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания всех форм собственности / Министерство торговли РФ "Российская кулинарная ассоциация", 1996. Страница 614
7. Справочник техника общественного питания /А.И.Мглинец, Г.Н.Ловачева, Л.М.Алешина и др. - М.: Колос, 2000.Страница 416
8. Техническое проектирование заготовительных предприятий общественного питания.- Москва: Техника, 1988.Страница 128
9. Сборник технических стандартов: сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания. - М.: Издательство "Хлебпродинформ", 1996.Страница 617
10. Сборник технических стандартов: сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания. - М.: Издательство "Хлебпродинформ", 1997.Страница 587
11. Сборник технических стандартов: сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания.-М.: Издательство "Хлебпродинформ", 2001.-799
12. Анфимова, Н.А.Кулинария: Учеб. пособие.Преподавание/Н.А. Анфимова для начала.Издательский центр "Академия", 2006 - 336с.
13. Козлова С.Н.Особенности приготовления блюд: Учеб. пособие.Пособие для начинающих педагогическое образование /С.Н.Козлова.Издательский центр "Академия", 2006. -237
14. Усов, В.В.Организация производства и сервиса на предприятиях общественного питания: Учебное пособие для начинающих преподавателей / В.В.Усов.- М.: Издательский центр "Академия", 2006. -416

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/307749>