**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ**

**Ф ГОУ СПО «Благовещенский торгово-экономический колледж»**

Отделение: очное

Специальность: 100106 Организация

обслуживания в общественном

питании

**ОТЧЁТ**

**(Практика по профилю специальности)**

Выполнил: студент 2 курса,

Максимович Юрий Сергеевич

Преподаватель: Силантьева Наталья Юрьевна

Благовещенск 2010

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Ознакомление с предприятием. Инструктаж
2. Организация обслуживания в зале предприятия. Подготовительный этап
3. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОСЕТИТЕЛЕЙ В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ
4. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРИЁМОВ И БАНКЕТОВ
5. ОБСЛУЖИВАНИЕ ТЕМАТИЧЕСКИХ МЕРРОПРИЯТИЙ
6. Обслуживание на VIP- уровне
7. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ВИДЫ УСЛУГ И ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ
8. ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТАНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ
9. ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ МЕНЕДЖЕРА ЗАЛА (МЕТРДОТЕЛЯ

ВЫВОД И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

РЕЦЕНЗИЯ

1. **Ознакомление с предприятием. Инструктаж**

Предприятие общественного питания «Березка», является обществом с ограниченной ответственностью, расположено по адресу: ул. Ленина 77, в отдельно стоящем здании. Режим работы с 12:00 до 1 часа ночи. Тип предприятия - ресторан, класс – первый с общей вместимостью на 41 посадочных мест.

Перечень предоставляемых услуг:

* услуга питания кулинарной и кондитерской продукции;
* услуга питания сервис - бара;
* изготовление продукции;
* организация потребления продукции;
* обслуживание официантами и барменом;
* по организации досуга потребителя;
* организация торжеств, юбилеев и деловых встреч.

Контингент питающихся:

* туристы;
* жители г. Благовещенска.

1. **Организация обслуживания в зале предприятия. Подготовительный этап**

* Описание процесса подготовки зала предприятия к обслуживанию

Начало рабочего дня начинается с 5 минутного собрания, где администратор доносит информацию (недочёты по предыдущему дню работы, жалобы и пожелания посетителей, наличие продукции по кухни и сервис – бара, распределение официантов в зале предприятия) перед началом работы персоналом.

Следующее к чему преступает персонал, это приведение в рабочее состояние мебели и посуды предприятия, сервировка (натирание посуды, проверка мебели на чистоту и целостность, протирание и заполнение салфеток, солонок и перечниц содержимым).

Зал подготавливается в начале дня для комплексных обедов (с 12:00 до 14:00) и для вечерних ужинов к 18:00 ч. (спец. заказы).

* АНАЛИЗ СПОСОБА РАССТАНОВКИ МЕБЕЛИ В ЗАЛЕ ПРЕДПРИЯТИЯ

В зале предприятия мебель расставлена комбинированным способом, имеются 7 столов по 4 места, 2 больших стола по 10 мест, 2 круглых стола по 2 места. В целом в торговом зале выдержаны все параметры расстановки мебели, кроме того, что 2 стола, стоят плотно к колонне. Не соответствие, так как расстояние должно быть от 10-20 см. (см. Приложение А)

* АНАЛИЗ МЕНЮ И КАРТЫ ВИН ПРЕДПРИЯТИЯ

Оформление меню хорошее, красочное, выполнено в тематике предприятия. Меню имеет все нужные подписи ответственных лиц и печать предприятия, всю необходимую информацию о правилах пребывания в ресторане. По структуре можно понять, что меню совместимо с тем, чтобы можно было практически на любой вкус покушать, также взаимозаменяемое и экономичное. Большие нарушения последовательности расположении блюд в меню. Моё предложения для улучшения меню, вынести из меню напитки (штучные товары), и создать отдельно карту вин. Изменить меню в соответствии принципам и правилам составления, тогда приобретёт рациональность. (см. Приложение Б)

* МЕНЮ ДЛЯ КОМЛЕКСНОГО ОБЕДА
* Салат «Русский»…………………………………..100\2 34-00
* Салат «Из кальмара с морковью»………………..100\2 21-50
* Салат «Из папоротника»…………………………100\2 13-00
* «Щи со свежей капустой и мясом»……250\20\10\2 27-00
* «Борщ сибирский»………………………250\20\2 32-00
* «Рыба, запеченная с овощами»…………..50\50 21-00
* «Гуляш»……………………………….50\75 33-00
* «Пюре картофельное»…………………….100\5 12-00
* «Рис отварной»……………………………100\5 8-00
* «Блины с джемом» (на выбор)…………..50\10 9-00
* «Ватрушка»…………………………………..90 8-00
* «Круасан»………………………………….100 10-00
* «Хлеб» ……………………………………….50 2-00
* «Компот из св. яблок»……………………200\5 7-00
* «Чай с сахаром»…………………………..250 5-00

Зав. Производством:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Бухгалтер: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* РАСЧЁТ ПОСУДЫ В СООТВЕТСТВИИ С МЕНЮ
* Для подачи салата: салатник;
* Для подачи первых блюд: подстановочная тарелка – тарелка столовая мелкая (240 мм.), для супа – тарелка глубокая столовая (240мм., V= 500 мл.);
* Для подачи вторых блюд: тарелка мелкая столовая (280 мм.);
* Для подачи гарниров: подаются совместно со вторым блюдом;
* Для подачи мучных изделий: тарелка пирожковая (175 мм.);
* Для подачи напитков: компот – стакан Хайбол (250 см3), чай с сахаром – чашка чайная с блюдцем (V= 250 мл.).
* СХЕМЫ СЕРВИРОВОК СТОЛА НА ПРЕДПРИЯТИИ ДЛЯ ОБЕДА И УЖИНА (по меню заказных блюд)

(см. Приложение В)

1. **ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОСЕТИТЕЛЕЙ В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ**

* ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ В ЗАЛЕ ПРЕДПРИЯТИЯ

Администратор встречает гостей, по предварительному заказу или вновь пришедших гостей.

* Объясняет условия пребывания в заведении (предлагает снять верхнюю одежду в гардеробе).
* Располагает их за столиком, с предоставлением меню (сообщает официанту о наличии гостей в заведении).

ЭТАПЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ОФИЦИАНТА:

1. Сразу подойдя к гостям, спрашивает: «Здравствуете!.., что-то сразу закажите, вам помочь с выбором?? » Если гость отказывается от принятия заказа сразу, официант, отойдя от посетителя, дожидается принятия заказа, повторяет заказанную продукцию, делает копию заказа и отдаёт на кухню.
2. В первую очередь официант отдаёт барную продукцию, после последовательно, хлебобулочные изделия, холодные закуски и блюда, горячие закуски и блюда, десерт. В процессе обслуживания следит за порядком подачи блюд по времени и за порядком за столом. В дальнейшем продукция подаются по мере их заказа.
3. После того, как посетители решили покинуть заведение, они сообщают официанту. Официантом выбивается предварительный чек, выносится на закусочной тарелке. Посетители после того, как ознакомились с перечеком, рассчитываются. Официант для расчёта гостей счёт отдаёт бармену, после. Когда пробит, окончательный чек, он выносит вместе с дачей.
4. Администратор или официант провожает, гостей говорит: «До свидания…»
5. СХЕМА СЕРВИРОВОК СТОЛА ПРИМЕНЯЕМЫХ ПРИ ПОДАЧЕ ФИРМЕННЫХ БЛЮД И ЗАКУСОК

* На предприятии нет до сервировки стола связанные с фирменными блюдами и закусками, просто заменяются грязная посуда, на чистую.

1. **ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРИЁМОВ И БАНКЕТОВ**

Банкет был заявлен на 40 человек, так как на банкете, не требуется сложного обслуживания гостей, на 1 официанта приходится 15-20 гостей. В обслуживании банкета будет участвовать 3 официанта: 2 основных и 1 вспомогательный.

В столы будут использоваться с высотой 1 метр, ширина 1, 5 метра, на банкете будет задействовано 2 стола, ширина скатерти 170 см, а длина 4, 5 метра, на скатерть по всему периметру будет закреплена юбка (12 метров).

1. **ОБСЛУЖИВАНИЕ ТЕМАТИЧЕСКИХ МЕРРОПРИЯТИЙ**

* Меню новогодней ночи 2010

(на 4 персоны)

Ассорти «Морская жемчужина» 250/60/5

Балык, кижуч, осетр, креветки, красная икра.

Ассорти «Новогодний калейдоскоп» 250/60/5

Рулада, ветчина, сервелат, мясопродукты.

Ассорти «Зимняя фантазия» 440/5

Капуста по-петровски, перец св., помидор св., с\с огурец, корнишоны.

Язык заливной 50/100

Закуска «Поморье» в корзиночках 60/10/1

Креветки, красная икра, майонез, лимон, зелень.

Салат «Для гостей» 160/20/3

Курица, ветчина, шампиньоны, перец св., яйцо, сыр, майонез,

орехи, помидор св., зелень.

Салат «Карнавал» 500/10

Курица, огурец св., яйцо, чернослив, орех грецкий, яблоко, майонез, зелень.

Щука фаршированная 1 кг.

Отбивная «Банкетная» 200/5

Карбонат, гребешки, сыр, майонез, специи.

Картофель «фри» 100/2

Маслины, Оливки 50/50

Лимон с сахаром 100/30

Десерт «Вечернее рандеву» 150/5

Чернослив, курага, орехи, миндаль, изюм, сливки, йогурт, шоколад, компот.

Хлеб 1/100

Фруктовое ассорти «Цветное трио» 1 кг.

Яблоки, груши, апельсины.

Конфеты 1 кор.

Кофе эспрессо 50/1

Кофе американо 200/1

Водка «Парламент» 0, 5

Вино Мерло 0, 75

Шампанское советское 0.75

Мин. Вода 1, 5

Сок натуральный 1, 0

Программа 4\*500-00=2000-00

На 1 персону 2400-00 руб. Всего 9600-00

На Новогоднюю ночь 1 столик на 4 персоны - обслуживает 1 официант. Длина стола 2 метра. Скатерть: ширина 130 см., длина 280 см..

* Заявка в Сервизную

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид посуды | Кол-во, шт. | Резерв | Итого |
| Круглое блюдо | 4 | 1 | 5 |
| Овальное фарф. блюдо | 3 | 1 | 4 |
| Салатник | 4 | 1 | 5 |
| Тар. закусочная | 1 | 1 | 2 |
| Тар. фруктовая | 1 | 1 | 2 |
| Тар. Десертная | 1 | 1 | 2 |
| Хлебная корзина | 1 | 1 | 2 |
| Чашка кофейная с блюдцем для эспрессо | 1 | 1 | 2 |
| - \\- для американо | 1 | 1 | 2 |
| Стакан Хайбол | 4 | 1 | 5 |

* СЕРВИРОВКА СТОЛА

На Новогоднюю ночь, для создания домашнего уюта, можно на стол, ставить фарфоровые домики со свечой внутри.

1. **Обслуживание на VIP- уровне**

Для обслуживания гостей VIP выделяют, как правило, отдельный зал. Официанты, обслуживающие гостей, должны иметь, особую форму одежды, быть опытными в своём деле, использовать белые перчатки, соблюдать правила делового этикета. Подачу блюд и закусок осуществляют преимущественно французским и английским методами, а также применяют европейский и русский методы. В зале организуют приготовление, транширование, фламбирование блюд на виду у посетителей. Для этого используют спец. Оборудование.

Для обслуживания в зале VIP европейским методом на столы ставят сервировочные тарелки. Горячие блюда укладывают на производстве на мелкие столовые тарелки, красиво оформленные, и накрывают клоше. При подаче нескольким гостям блюд клоше снимают одновременно, привлекая для этого дополнительных официантов.

При использовании русского метода для подачи холодных блюд их размещают по оси стола на специальных зеркалах, тонированных подставках или серебряных блюдах вместе с приборами для раскладки.

1. **СПЕЦИАЛЬНЫЕ ВИДЫ УСЛУГ И ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

* ОПИСАНИЕ СПЕЦИФИКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СПЕЦИАЛЬНЫХ ФОРМ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Шведский стол, с использованием специальной линии раздачи финского производства МЭТОС. Она состоит из отдельных секций, которые устанавливают в определённой последовательности. В комплект входят тележки для подносов, тележки для тарелок, охлаждаемый передвижной прилавок для холодных блюд и закусок, электромармит для горячих блюд, состоящий из трёх секций. Блюда подают на линию раздачи в функциональных емкостях. В начале линии гость берет поднос, ставит на него тарелку, на которую кладет хлеб, и движется вдоль линии самообслуживания, выбирая и порционируя закуски из фарфоровых блюд приборами для раскладки на свою тарелку, затем подходит к мармитам и повар по его просьбе наливает суп в бульонную чашку, раскладывает второе блюдо на тарелку; десерт и напиток гость берет сам с охлаждаемого прилавка или наливает сок из сокоохладителя.

Зал-экспресс – предназначен для быстрого обслуживания потребителей в тех ресторанах, где не используется шведский стол. Основой этой формы обслуживания является фуршетный стол, установленный вдоль стены на расстоянии 1,5 м от неё.

Экспресс - столы: организуют в залах ресторанов при гостиницах, на железнодорожных станциях, в аэропортах.

Бизнес – ланч: деловой обед в ресторане, который предусматривает быстрое обслуживание потребителей в определённое время (с 12 до 16 ч) по более низким ценам по сравнению с меню а ля карт. Кроме воскресенья и субботы. Для ускорения обслуживания официанты подают блюда заранее порционными в индивидуальную посуду каждого гостя европейским методом. Карту вин предлагают гостям. Если они будут дополнительно заказывать прохладительные и алкогольные напитки. В некоторых ресторанах в состав бизнес – ланча включают б\алк. напиток и бокал вина или пива (на выбор).

Воскресный бранч - рестораны в субботние, воскресные и праздничные дни организуют обслуживание гостей обедами, на которые приходят семьями, с друзьями. Обслуживание осуществляется по типу шведского стола с широким ассортиментом холодных блюд и закусок, супов, вторых горячих блюд, приготовленных в горшочках, запечённых на сковороде, на решетке гриля, прохладительных напитков.

Презентации – гость подходит к столу, берёт на неё различные закуски. На борту каждой закусочной тарелки закреплена пластмассовая клипса, в которую гость вставляет рюмку с налитым напитком, и отходит от стола. Иногда на стол ставят только закуски, а напитки разносят официанты.

Кофе – брейк: организуют в ресторанах для быстрого обслуживания участников совещаний, конференций деловых переговоров. Гости подходят к столу, официанты предлагают кофе или чай и наливают горячие напитки, придерживая крышку кофейника или чайника ручником.

* МЕНЮ ДНЕВНОГО РАЦИОНА

Порция, г Завтрак

150 Сок абрикосовый с мякотью

20 Масло сливочное

30 Джем

40 Корейка свиная с зеленью

165 Омлет с помидорами

100\15 Чай черный с сахаром

108 Булочка с кунжутом

Обед

40 Чавыча соленая с зеленью

300\50 Рассольник Ленинградский

100\100\8 Грудинка баранья фри с гарниром и огурцом

200 Кисель из смородины

250 мл Вода минеральная

60 Хлеб ржаной

108 Булочка с кунжутом

Ужин

20 Масло сливочное

100 Салат витаминный

75\50\100 Осетрина, припущенная в рассоле

200\22\9 Чай с лимоном

60 Хлеб ржаной

108 Булочка с кунжутом

* МЕНЮ ОБЕДА ДЛЯ ПРОЖИВАЮЩИХ В ГОСТИНИЦЕ, ПО ТИПУ ШВЕДСКОГО СТОЛА.

Холодные закуски

Масло сливочное

Розочки из копченой и маринованной лососины

Осетрина холодного и горячего копчения с лимоном и свежей зеленью

Канапе с зернистой и кетовой икрой в корзинке

Копчёный окорок, сервелат северный, бекон

Сыры в ассортименте

Салаты

Помидоры, огурцы, сладкий перец, свежее

Салат из морепродуктов

Крабовый салат

Салат мясной

Салат куриный с манго

Салат картофельный

Салат овощной, грибной, соленья

Маслины, оливки

Заправки: итальянская, французская, винегрет

Супы

Бульон с яйцом и сухарями

Суп – пюре из картофеля с луком – пореем

Борщ сибирский

Вторые горячие блюда

Жареные говяжьи медальоны на соусе из горчицы

Жареная утиная грудка на цитрусовом соусе

Цыплёнок Табака

Баранье рагу по-ирландски, тушенное в вине

Картофель, запеченный в сливках, жареный рис, паровые овощи

Десерт

Компот из чернослива

Кисель из клюквы со взбитыми сливками

Св. фрукты в корзине

Ломтики свежих фруктов

Мучные кондитерские изделия

Пирожные в ассортименте

Свежевыпеченные булочки

Напитки

Кофе черный с сахаром

Кофе эспрессо

Кофе капучино

Кофе с молоком

Кофе со сливками

Чай фруктовый

Мин. Вода Бонаква

Молоко цельное

Соки: апельсиновый, виноградный , яблочный, вишневый

1. **ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТАНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ**

* ХАРАКТЕРИСТИКА КОНТИНГЕТА ПИТАЮЩИХСЯ ТУРИСТОВ

Характерный контингент питающихся туристов в ресторане «Берёзка », это граждане КНР, чаще всего они завтракают и обедают, питаются, как правило, небольшими группами по 6-10 человек.

* Меню для обслуживания туристических групп из Китая с у четом национальной особенности

Завтрак

творог

Каша из кукурузы

Бекон

Св. фрукты

Чай зелёный

Рисовый хлеб «Дань»

Обед

Салат «хей-хе»

Рис со сл. перцем

Курица в крахмале

Суп с рисом

Чай зелёный

Рисовый хлеб «Дань»

Ужин

Кальмар под сладким соусом

Рис с овощами

Чай зелёный

Печенье зодиак

**9.** **ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ МЕНЕДЖЕРА ЗАЛА (МЕТРДОТЕЛЯ)**

* ДОЛЖНОСТНЫЕ ИНСТРУКЦИИ ДЛЯ МЕНЕДЖЕРА ЗАЛА (АДМИНИСТРАТОРА)
* определение внутреннего трудового распорядка;
* поддержание благоприятного микроклимата в коллективе;
* обеспечение необходимой подготовки зала к обслуживанию (уборка помещения, расстановка мебели, сервировка столов) и поддержание в зале надлежащего порядка;
* соблюдение обслуживающим персоналом правил и технических приёмов обслуживания, этики поведения;
* овладение знаниями основных товароведных, технологических, санитарных показателей качества продукции, традиционными методами приготовления блюд, напитков и приёмами их подачи;
* знание, в пределах разговорного минимума, иностранного языка международного общения и профессиональной терминологии, особенностей оформления и подачи национальных, фирменных и заказных блюд, блюд иностранных кухонь, особенностей обслуживания торжеств и других специальных мероприятий, а также отдельных контингентов потребителей;
* соблюдение правил международного этикета, техники и специфики обслуживания иностранных потребителей;
* обучение персонала путём проведения тренинга на рабочем месте;
* ознакомление персонала с новыми видами услуг, продуктов, которые внедряется в ресторане, с приглашением представителей фирм – поставщиков;
* контроль над работой официантов и барменов, обслуживающих потребителей;
* проведение собраний с целью подведения итогов работы каждой смены, рассмотрения претензий потребителей, связанных с обслуживанием, принятия по ним решений и определения задач на текущий день;
* знание расположение средств, противопожарной защиты и сигнализации, а также правил пользования ими;
* организацию эвакуации потребителей из предприятия в экстремальных ситуациях, обеспечение вызова милиции, скорой помощи, пожарной команды при необходимости.
* ОПИСАНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ МЕНЕДЖЕРА ЗАЛА (АДМИНИСТРАТОРА)

В начале дня администратор, проводит пяти минутное собрание между персоналом зала (замечание по предыдущему дню), координирует их по местам работы для подготовки зала к обслуживанию. Перед открытием ресторана администратор ещё раз осматривает готовность зала и открывает заведение. Встречает и усаживает посетителей за столик с предоставлением меню. Закрепляет за гостями официанта и контролирует процесс обслуживания, когда посетители покидают заведение, администратор провожает их. В процессе работы принимает предварительные заказы. В конце работы администратор следит за наведением порядка в зале (сервировка зала к следующей смене, аппаратура и оборудование отключено и чтобы вся помытая посуда была натерта официантами).

* АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ МЕНЕДЖЕРА ЗАЛА (АДМИНИСТРАТОРА)

Администратора, можно назвать начальником зала. От него будет, зависит полностью, работа персонала, прибыль предприятия. Обслуживание это самый главный процесс на предприятии, умение его грамотного внедрения и контролирование процесса, залог успеха предприятия.

**вывод и предложения**

В ресторане «Берёзка», персонал имеет специальную форму для работы в зале, мебель соответствуют принятым параметрам, на столе имеется скатерть с выдержанными стандартами размера, кондиционер, книга жалоб и предложений и меню. По будням проводится питание гостей бизнес – ланчом. Посуда в основном из фарфора и фаянса, приборы из нержавеющей стали, количество достаточное для нормальной работы предприятия. Также в заведении имеется сервис – бар, небольшая сцена, вся необходимая мебель для работы персонала (подсобный столик, рабочий стол администратора), в холе расположен мягкий и удобный диван. Туалетная комната, гардероб, моечная и кухня. Сервис – бар оснащен всем необходимым инвентарём и оборудованием, но не имеет карты вин. В целом предприятие «Берёзка», соответствует классификации ресторана, есть проблемы в профессионализме официантов, и в правилах составления меню предприятия. Предложения: провести тренинги с обслуживающим персоналом, по знанию этикета и в технике обслуживания.

**Список используемой литературы**

1. кучер Л.С., Шкуратова Л.М. Организация обслуживания общественного питания: Учебник. – М.: Издательский Дом «Деловая культура», 2002. – 544с.
2. Справочник руководителя