Отчет

О производственной практике

Москва 2008 г.

Оглавление

Введение 3

Общая характеристика ресторана "День и ночь" 4

Характеристика системы управления рестораном "День и ночь" 5

Характеристика выполняемого вида работ 7

Выводы и рекомендации 9

Приложения 10

## Введение

Производственная практика является составной частью учебного процесса. Она составляет важнейшую часть учебного плана подготовки высококвалифицированных специалистов и проводится на передовых предприятиях и организациях социально-культурного сервиса и туризма. Она проводится в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта, утвержденным учебным планом и Положением о порядке проведения производственной практики.

Практика организуется и проводится в соответствии с типовым договором на проведение практики студентами высших учебных заведений с предприятиями (учреждениями, организациями).

Целью моей практики явилось формирование профессиональных знаний, умений и навыков. Основными задачами было приобретение опыта деятельности в одном из предприятий гостеприимства.

## Общая характеристика ресторана "День и ночь"

Ресторан "День и ночь" располагается в Юго-Западном административном округе Москвы по адресу: Старокалужское шоссе, д.64, стр.2. Режим работы с 11.00 до 00.00. Рассчитан на 80 мест.

"День и ночь" является обществом с ограниченной ответственностью. Общество с ограниченной ответственностью является разновидностью объединения капиталов, не требующего личного участия своих членов в делах общества. Характерными признаками этой коммерческой организации являются деление ее уставного капитала на доли участников и отсутствие ответственности последних по долгам общества. Имущество общества, включая уставный капитал, принадлежит на праве собственности ему самому как юридическому лицу и не образует объекта долевой собственности участников.

|  |  |
| --- | --- |
| Должность/ отдел | кол-во чел. |
| Директор | 1 |
| Бухгалтерия | 2 |
| Снабжение | 1 |
| Служба безопасности | 2 |
| Шеф-повар | 2 |
| Повар | 4 |
| Менеджер | 2 |
| Бармен | 6 |
| Официант | 10 |
| Всего | 30 |

Ресторан "День и ночь" является малым предприятием, т.к численность работающего персонала не превышает 50 человек, относится к классу "Люкс".

Это универсальное место открылось совсем недавно, но уже приобрело популярность у совершенно разных людей. Здесь возможно практически всё: недорогой и вкусный бизнес-ланч, шикарный ужин по доступной цене, танцы до утра, электронная музыка и джаз, праздники любых масштабов.

В ресторане "День и ночь" оплата полученной продукции производится как по наличному, так и по безналичному расчету, а для постоянных клиентов предусмотрены скидки.

Предоставляемые услуги:

видеопроектор,

по выходным дням в - ночные вечеринки с участием опытных DJ,

кальян,

караоке,

стриптиз,

VIP-кабины,

летняя веранда,

Кухни: Европейская, Азиатская, Кавказская (см. Меню Приложение 1)

Основные задачи - делать все возможное, чтобы доставить удовольствие гостям, повышать уровень персонала, перевыполнять задачи, поставленные инвесторами. Главная задача - делать все, чтобы гость получил от еды удовольствие, и чтобы у него появлялось желание возвращаться в ресторан снова и снова.

## Характеристика системы управления рестораном "День и ночь"

За качественные разработки и успех воплощения в жизнь принятия в организации стратегии управления основную ответственность несёт непосредственно менеджер. Он - специалист по управлению, который создаёт планы, определяющие, не только что и когда делать, но также кто и как будет выполнять намеченное (управление персоналом), определяет рабочие процедуры (технологии) применительно ко всем стратегиям управленческого цикла, осуществляет контроль.

Ресторан "День и ночь" делает упор на два метода управления: экономическое и социально-психологическое. Выбор в пользу этих методов сделан по причине небольшого размера организации и особенностей работающего коллектива. Именно в следствии верного и совместного труда всего персонала предприятие является прибыльным.

Ресторан широко использует в своей работе компьютеры. С помощью компьютеров администраторы и менеджер могут обмениваться информацией между собой, использовать местную базу данных и сеть для поиска информации. Менеджер может узнавать информацию о конкурентах, давать рекламу, общаться на предмет улучшения качества и ассортимента предоставляемых рестораном услуг.

Задачи и функции отделов ресторана и их взаимосвязь (см. Приложение 2):

Директор несет ответственность за организацию и результаты всей торгово-производственной деятельности, контролирует выполнение плана показателей коммерческо-хозяйственно-финансовой деятельности ресторана. Он отвечает за культуру обслуживания посетителей, качество выпускаемой продукции, состояние учета и контроля, сохранность материальных ценностей, соблюдение трудового законодательства.

Шеф-повар организует и контролирует работу производства. Основными направлениями его деятельности являются: формирование меню; планирование и отбор необходимого сырья и материалов; контроль качества приготовления и подачи блюд; контроль хранения сырья, полуфабрикатов и готовой продукции; проведение тренингов с персоналом производства и зала; внедрение изменений в работу производства.

Бригады поваров занимаются изготовлением блюд в соответствии с правилами технологии приготовления блюд высокого качества, с соблюдением на производстве правил санитарии и гигиены, охраны труда и техники безопасности.

Главный бухгалтер осуществляет организацию бухгалтерского учета, хозяйственно-финансовой деятельности предприятия. Формирует в соответствии с законодательством о бухгалтерском учете учетную политику исходя из структуры и особенностей деятельности предприятия, необходимости обеспечения его финансовой устойчивости.

Отдел снабжения: обеспечение полуфабрикатами и продуктами согласно производственной программе.

Менеджер зала - основной задачей менеджера является работа с гостями и персоналом, встреча и приветствие гостей, контроль подготовки зала к обслуживанию и обеспечение высокого уровня продаж.

Бармен - основной задачей бармена является приветствие и обслуживание на высоком уровне гостей спиртными и прочими напитками, сигарами. Приготовление и подача смешанных напитков. Расчёт с гостем. Ведение учёта и отчётности в баре.

Официант - основной задачей официанта является приветствие и обслуживание гостей, приём заказов, оформление и предъявление им счетов. Обслуживание банкетов, юбилеев, свадеб, дегустаций блюд. Оказание гостям помощи в выборе блюд и напитков и подача их на столы.

## Характеристика выполняемого вида работ

Я проходила практику в должности официанта. Сначала я ознакомилась с правилами противопожарной безопасности и перечнем своих обязанностей:

приходить на работу за 15 минут до начала рабочей смены, чтобы своевременно подготовиться к выходу на рабочую позицию,

изучение меню, знание основных и сезонных блюд и напитков,

подготовку рабочего места и содержание его в надлежащем виде,

встреча и прием заказа от клиента,

оказание помощи гостям ресторана в выборе блюд и напитков, умение давать соответствующие рекомендации,

получение платы по счетам.

Перед началом работы нужно осведомиться об отсутствующих блюдах на кухне и напитках в баре, а на протяжении рабочей смены следить за изменениями по ассортименту.

Одним из важнейших аспектов профессионализма обслуживающего персонала является личная гигиена и внешний вид. Форма должна быть чистая и отутюженная. Официанты могут пользоваться косметикой, парфюмом, надевать бижутерию - но все должно быть в меру и гармонично.

График работы сменный (2/2) с 11.00 до 00.00.

В мои обязанности входило обслуживание 3 столов (общее количество посадочных мест - 15) и помощь другим официантам, нуждающимся в ней.

## Выводы и рекомендации

При найме на работу руководство ресторана "День и ночь" обращает внимание на такие качества потенциальных служащих, как искренняя заинтересованность в каждом клиенте и готовность сделать гостям три особенных "подарка", позволяющих сделать посещение ресторана запоминающимся и сформировать лояльность клиентов: обращение по имени, рекомендации и подбадривание.

За время своего существования ресторан "День и ночь" сумел создать себе неплохой имидж, привлечь большое количество посетителей, многие из которых стали постоянными клиентами. Несмотря на большую конкуренцию большинство из них остаются верны ресторану. Всё это обеспечивается жестким контролем начальства над обслуживающим персоналом. Я бы порекомендовала разработать систему материальной и моральной стимуляции, вознаграждения сотрудников, создать условия для профессионального продвижения сотрудников.

Для того, чтобы стимулировать работников к еще большим достижениям можно разработать систему дополнительных вознаграждений, например:

установить увеличение процентов заработка по достижению работником определенной денежной суммы в общей прибыли компании. Если официант или бармен заработал более определенной суммы для компании - его ждет премия или он получит лишний процент от общей прибыли лично для себя;

можно устроить конкурс среди сотрудников. Фотография того, кто наилучшим образом справится с поставленной целью будет висеть на доске почета;

при работе сверх нормы - оплачивать дополнительные часы по двойному тарифу.

## Приложения

Приложение 1

Холодные закуски

Икра кетовая с маслом 230 руб.

Ассорти рыбное 480 руб.

Осетрина горячего копчения 250 руб.

Семга слабосоленая 220 руб.

Сельдь по-домашнему 160 руб.

Ассорти мясное 340 руб.

Буженина по-домашнему 180 руб.

Ростбиф 260 руб.

Язык отварной с хреном 180 руб.

Бастурма, суджук 140 руб.

Рулет куриный 160 руб.

Овощной букет 300 руб.

Ассорти из зелени 150 руб.

Баклажаны фаршированные 220 руб.

Соте из овощей 180 руб.

Грибы маринованные 150 руб.

Ассорти "Домашний погребок" 150 руб.

Сырная тарелка 220 руб.

Сыр на ваш выбор 100 руб.

Сыр на ваш выбор 100 руб.

Маслины, оливки 90 руб.

Лимон 50 руб.

Салаты:

"Нежный" 230 руб.

"Цезарь с креветками" 270 руб.

"Пикантный" 220 руб.

"День и Ночь" 350 руб.

"Руккола с креветками" 280 руб.

"Морской коктейль" 240 руб.

"Цезарь с семгой" 280 руб.

"Цезарь с курицей" 260 руб.

"Тайский" 280 руб.

"Фаворит" 230 руб.

"Под рюмочку" 220 руб.

"Птичье гнездо" 200 руб.

"Куриный по-восточному" 220 руб.

"Столичный" 180 руб.

"Греческий" 220 руб.

"Овощная нарезка" 140 руб.

Овощной по-домашнему 140 руб.

Овощной "Чабан" 160 руб.

Горячие закуски:

Долма из баранины 220 руб.

Соте из овощей на углях 170 руб.

Манты с бараниной 220 руб.

Сулугуни жареный 160 руб.

Блинчики с мясом 120 руб.

Ачма болгарская 150 руб.

Жюльен из креветок 140 руб.

Жюльен из курицы 130 руб.

Чебурек 140 руб.

Жюльен из грибов 110 руб.

Первые блюда:

Пити из баранины 240 руб.

Суп шурпа 240 руб.

Солянка сборная мясная 180 руб.

Суп харчо 140 руб.

Борщ старорусcкий 150 руб.

Щи зеленые 200 руб.

Лагман 200 руб.

Лапша домашняя с курицей 120 руб.

Дюшбара 160 руб.

Суп - пюре с грибочками 160 руб.

Суп-пюре лососевый с креветками 160 руб.

Вторые блюда:

Стейк из семги 420 руб.

Карп "Королевский" 400 руб.

Буглама из осетрины 460 руб.

Семга по-норвежски 350 руб.

Дорадо, фаршированная грибами 400 руб.

Форель, припущенная с овощами 280 руб.

Судак жареный 340 руб.

Стейк из телятины 320 руб.

Вырезка по-французски 390 руб.

Депоняги по-германски 310 руб.

Телятина по-домашнему 250 руб.

Аджаб-сандал в горшочке 320 руб.

Медальоны из говядины 360 руб.

Баранина по-домашнему 250 руб.

Плов чайхона 270 руб.

Джыз-быз 300 руб.

Свинина по-барски 320 руб.

Свинина по-купечески 310 руб.

Котлеты по-киевски 260 руб.

Курочка "Петровская" 290 руб.

Цыплята - табака 340 руб.

Феттуччине с семгой 400 руб.

Спагетти с морепродуктами 330 руб.

Феттуччине "Альфредо" 420 руб.

Феттуччине с беконом 420 руб.

Осетрина на садже 1200 руб.

Телятина на садже 850 руб.

Бакинский баклажан с курдюком 90 руб.

Бакинский помидор 80 руб.

Бакинский сладкий перец 80 руб.

Кисломолочные блюда:

Довга 80 руб.

Мацони 60 руб.

Гарниры:

Картофель, жареный "фри" 80 руб.

Картофель, жареный с грибами 110 руб.

Картофель по-домашнему 80 руб.

Картофельное пюре 70 руб.

Овощной - сложный 100 руб.

Рис "Ароматный" 80 руб.

Гречка отварная 60 руб.

Соусы:

Шашлычный по-домашнему 50 руб.

Ткемали 50 руб.

Сацибели 50 руб.

Кетчуп 50 руб.

Майонез 50 руб.

Тар-Тар 50 руб.

Сметана 50 руб.

Наршараб 50 руб.

Десерт:

Десерт "День и ночь" 180 руб.

Фруктовая ваза 600 руб.

Мороженое "Ассорти" 100 руб.

Мороженое с фруктами 110 руб.

Клубника со сливками 160 руб.

Фруктовый салат со сливками 140 руб.

Бананы "Слип" 170 руб.

Десерт "Анна" 170 руб.

Штрудель с вишней 150 руб.

Штрудель с яблоками 150 руб.

Яблоки печеные 80 руб.

Блины с медом 80 руб.

Варенье в ассортименте 150 руб.

Сухофрукты в ассортименте 120 руб.

Восточные сладости:

Чак-Чак 70 руб.

Пахлава 100 руб.

Закуски к пиву:

Креветки в панцире 130 руб.

Пивная тарелка 270 руб.

Пивная сигара 120 руб.

Лепешка тандыр 25 руб.

Лаваш тонкий 20 руб.

Приложение 2



Схема управления рестораном.