Воскресенский Институт Туризма-

филиал РМАТ

**ОТЧЕТ**

**ПО УЧЕБНО-ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

**ЗА 4 КУРС**

**СУШИ-КАФЕ «TOKIO» Г.ВОСКРЕСЕНСК**

Выполнила: студентка 5 курса

группы 503

Денежкина Ю. О.

Проверил зав.отделом производственной практики:

Аграмакова И.А.

г. Воскресенск 2011г.

Содержание.

1. Введение.
2. Характеристика предприятия.
3. Характеристика выполненных работ.
4. Отрицательные и положительные моменты в работе.
5. Замечания и предложения.

Введение

Практическое обучение является важнейшей составной частью учебно-воспитательного процесса и эффективной формой подготовки специалиста к трудовой деятельности. В процессе производственной практики необходимо углубить знания, приобрести необходимые умения и навыки практической деятельности.

Задачами производственной практики являются:

− установление связи обучения с производственным трудом;

− приобретение практических навыков в реальных условиях предприятия.

Платежеспособность, ликвидность и финансовая устойчивость являются важнейшими характеристиками финансово-экономической деятельности предприятия в условиях рыночной экономики.

Целью написания данного отчета является изучение деятельности конкретного ресторана.

 Общей цели подчиняются следующие задачи:

− изучение места организации в экономической среде;

− исследование стратегии развития ресторана (миссия, цели, направления стратегического развития);

− анализ структуры активов и пассивов баланса ресторана;

− анализ финансовой устойчивости ресторана;

− анализ ликвидности баланса ресторана.

Базой прохождения практики является суши-кафе «Tokio» г. Воскресенск, расположенному по адресу: ул. Лермонтова д.3 (бассейн «Дельфин»), в котором я проходила практику в период с 15 июня по 15 августа 2010 года.

Характеристика предприятия

Я проходила практику в суши-кафе «Tokio» с 15июня по 15 августа 2010 года. В структуру организации входят:

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

ЗАМЕСТИТЕЛЬ ДИРЕКТОРА

ГЛАВНЫЙ БУХГАЛТЕР

АДМИНИСТРАТОР

СНАБЖЕНЕЦ

БАРМЕН

ШЕФ ПОВАР

ПОСУДОМОЙЩИЦА

СТАРШИЙ ОФИЦИАНТ

ОФИЦИАНТ

СУШИСТ

КОНДИТЕР

Суши кафе «Tokio» рассчитан на 50 посадочных мест. В состав здания входят: торговый зал, бар, производственные помещения, административные помещения, складские помещения бытовые помещения для персонала, технические.

В состав ***производственных помещений*** входят; горячий цех, холодный цех, цех доработки полуфабрикатов, овощной цех, моечная кухонной посуды, моечная посуды.

 К ***административным помещениям*** причисляют кабинет директора, бухгалтерию.

 К ***бытовым помещениям*** относят раздевалку для персонала и туалетные комнаты.

 К ***техническим помещениям*** относят вентиляционная, щитовая, тепловой узел.

График работы - с12.00 до 00.00.

Визитной карточкой ресторана называют его меню, т. е. перечень закусок, блюд, напитков (с указанием цены), имеющихся в продаже в течение всего времени работы.

Характеристика выполненных работ.

1. ***Подготовка зала к обслуживанию.***

Подготовка к обслуживанию состоит из ежедневной уборки торговых помещений, расстановки мебели, получения посуды, приборов, столового белья и сервировки столов. Уборка в торговых помещениях производится в утренние часы и заканчивается за 1-2 часа до открытия предприятия.

Подготовка торгового зала к обслуживанию осуществляется в 4 этапа:

1)Уборка помещения, расстановка столов и стульев, натирание столов

2)Подготовка и получение столовой посуды и приборов к сервировке столов.

3)Сервировка столов.

1)Уборка помещения: ежедневная в течении дня. Уборку производят в определённой последовательности в зависимости от типа уборки. Сначала подметают, а затем вытирают пыль при влажной уборке, и наоборот при сухой уборке.

2)Получают посуду, приборы протирают, наполняют солонки, перечницы.

Посуда должна быть без трещин, и сколов с одинаковым рисунком. Перед сервировкой столов официанты натирают посуду, столы накрывают скатертями.

3) Сервировку стола начинают с расстановки посуды, затем раскладывают столовые приборы, ставят посуду для напитков, салфетки, специи. Пепельницы не входят в обязательную сервировку, их ставят по просьбе посетителей.

Обязательным элементом при сервировке стола являются салфетки. В большинстве ресторанов при сервировке столов и обслуживании посетителей используют полотняные салфетки. Сложенная столовая салфетка помещается на стол для того, чтобы ею пользовались гости, и для украшения сервировки. Известно множество различных форм складывания салфеток. Но следует помнить, что чем меньше прикосновений рук к салфетке, тем она гигиеничнее. Однако в некоторых ресторанах поощряются более сложные стили складывания салфеток в эстетических целях.

Чтобы салфетка при складывании приобрела нужную форму, она должна быть средне подкрахмаленной, хорошо выглаженной, а в развернутом виде имела форму квадрата. Профессионально сложенная салфетка должна стоять сама по себе, без помощи столовых приборов или бокалов.

1. ***Встреча гостей***.

Первое, на что обращает внимание посетитель ресторана, - это готовность сотрудников предприятия встретить и принять гостя. Если прием окажется теплым, то посетитель вправе ожидать не менее приятного обслуживания, у него складывается положительное впечатление о предприятии.

Обслуживание посетителей начинается с их встречи и размещения. В ресторанах посетителей встречает метрдотель или администратор. Он проверяет бронирование столиков, провожает гостей к месту и представляет им их официанта. В небольших ресторанах за всю процедуру обслуживания отвечает официант. И в том, и в другом случае порядок таков:

* Встреча гостей при входе в зал.
* Приветствие.
* Проводите гостей к столу.
* Предложите гостям стулья, давая им понять, что они могут сесть.
* Подача гостям меню.
1. ***Техника приема заказов.***

Заказы следует принимать, как только посетители сделают выбор. Официант должен быть на чеку и не пропустить знаки, говорящие о готовности посетителей сделать заказ. Нельзя заставлять их ждать.

Начинают принимать заказ с гостя, сидящего по правую руку от хозяина застолья, и переходят от гостя к гостю против часовой стрелки. В последнюю очередь принимают заказ у хозяина стола. После принятия заказа следует его повторить гостям, чтобы убедиться в правильности его записи.

Чтобы выполнить заказы посетителей как можно быстрее и точнее, а также избежать путаницы в заказанных блюдах, официанту необходимо записывать информацию. После приема заказа официант должен повторить все, что заказал гость, чтобы не произошло путаницы, затем занести заказ в R-keeper для того, чтобы проинформировать кухню, какие блюда следует приготовить (учитывая и особые пожелания, если таковые имеются), затем проследить, кому из гостей что подать в соответствии с их заказом, и оформить счет таким образом, чтобы было ясно видно, что заказано и сколько это стоит.

1. ***Этикет обслуживания***
2. ***Представление меню***. Представление меню – благоприятный момент для предложения «товара». Прежде чем предложить меню, официант должен хорошо его изучить, чтобы суметь описать любое блюдо, знать из чего оно приготовлено, и как его подать. Официант также обязан знать все тонкости фирменных блюд. Меню следует представить так, чтобы посетители смогли сделать выбор без долгих колебаний и в тоже время без видимого давления с вашей стороны. Меню может выглядеть по-разному. В традиционных ресторанах его обычно вкладывают в обложку. В менее официальных заведениях меню может быть написано на доске, напечатано на карточке или на специальной сувенирной подставке. Каждый ресторан, кафе, бар выбирает свой собственный стиль оформления и подачи меню, так как и свой стиль обслуживания посетителей. Если меню оформлено в виде книги, его следует подавать посетителям в виде раскрытой книги. Подают меню гостю с правой стороны. Официант должен быть готов ответить на вопросы о фирменных блюдах, входящих в меню, уметь описать их правильно и так, чтобы это вызвало аппетит у посетителей.
3. ***Подача аперитивов***. Заказ на аперитивы следует принять как можно скорее после того, как гости сядут за стол. Официант должен умело предложить гостям попробовать что-нибудь возбуждающее, порекомендовав несколько коктейлей или вин. Следует дать гостю проявить свои вкусы и запомнить все его пожелания.

Отрицательные и положительные моменты в работе.

Хотелось бы конечно еще отметить положительные и отрицательные моменты в моей работе.

***Положительные моменты***:

* дружелюбный коллектив
* удобное месторасположение ресторана
* быстрота и качество обслуживания

***Отрицательные моменты***:

* возникали конфликты с коллегами
* конфликты с руководством
* высокие требования к персоналу
* несвоевременная заработная плата
* не подходящий график
* не оборудовано место для приема пищи персонала.

Замечания и предложения.

Конечно, хотелось бы отметить также свои замечания и предложения.

***Замечания:***

* гости долго ждут заказ
* не оборудовано место для приема пищи персонала
* иногда просят выйти на работу в выходной день, летом была открыта летняя веранда, а обслуживающего персонала было мало, поэтому в неделю был один выходной
* высокие цены

***Предложения:***

* оборудовать место для приема пищи персонала
* расширить меню
* снизить цены
* расширить барный ассортимент
* обновить кухонную и барную технику