**Дневник производственной практики студентки 4 курса\_\_\_\_\_\_\_ Института Гостиничного Бизнеса и Туризма Российского Университета Дружбы Народов**

**Ресторан T.G.I.Friday‘s Известия (Москва). Заполнен по дням.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Дата*** | ***Часы работы*** | ***Функциональные обязанности*** | ***Проблемы и нестандартные ситуации*** | ***Общие выводы по итогам дня, примечания*** |
| 19 июля  | 14:00 – 22:00 | 1)знакомство с сотрудниками и основными служебными обязанностями2)встреча гостей3)ведение листа ожидания4)начала учить нумерацию столов | Всё можно назвать нестандартным, потому что все ситуации были для меня новыми и необычными, поэтому весь день я работала под присмотром наставника. | Первый рабочий день был очень сложным, потому что вокруг всё было новым — потребовалось много сил, чтобы запомнить, где что находится и как все работает.В конце дня заполняла лист 1 дня нового сотрудника. |
| 20 июля  | 14:00 – 22:00 | 1)встреча гостей 2)знакомство с основными принципами работы хостесс3)рассадка гостей по ротации4)ведение листа ожидания | В течение дня никаких особенных проблем не возникало, за исключением того, что трудно было рассаживать гостей без знания нумерации столов. | Уже на второй день работать в ресторане стало намного легче в сравнении с первым днём. Со всеми поручениями я справлялась довольно быстро.  |
| 21 июля  | 14:00 – 22:00 | 1)встреча гостей 2)знакомство с основными принципами работы хостесс3)рассадка гостей по ротации4)ведение листа ожидания | В этот день я проходила первичную аттестацию. Заполнив все необходимые тесты по теории, я перестала быть стажером. | День прошел довольно легко, я начала адаптироваться к коллективу и тяжелым физическим нагрузкам. |
| 22 июля | выходной |  |  |  |
| 23 июля | 11:00 – 18:00 | 1)обязанности по открытию смены:* протирала все горизонтальные поверхности, перила, стекла, двери и меморабили в фойе
* протирала меню
* надувала воздушные шары

2)встреча гостей3)рассадка гостей по ротации4)прием резервов | Было трудно успеть выполнить все обязанности до шифт-митинга, который проходит в 11:30, поэтому некоторые обязанности мне приходилось выполнять уже после открытия ресторана. | Впервые приняла участие в шифт-митинге (собрании сотрудников), где нам рассказали о целях на день и результатах прошедшего дня. |
| 24 июля  | 11:00 – 18:00 | 1)обязанности по открытию смены:* протирала все горизонтальные поверхности, перила, стекла, двери и меморабили в фойе
* протирала меню
* надувала воздушные шары

2)встреча гостей3)рассадка гостей по ротации4)прием резервов | В течение дня никаких проблем не возникало. | День прошел легко. |
| 25 июля | 11:00 – 16:00 | 1)обязанности по открытию смены2)встреча гостей3)рассадка гостей по ротации4)прием резервов | Смена была очень насыщенной, так как на бизнес-ланч (с 12:00 до 16:00) пришло много гостей. | День прошел хоть и не очень трудно (смена 5 часов), но все же пришлось побегать. |
| 26 июля | 14:00 – 22:00 | 1)встреча гостей2)прием резервов3)рассадка гостей по ротации4)ведение листа ожидания5)общение с кандидатами на устройство на работу (раздавала анкеты, консультировала, приглашала руководство) | Проблем не возникало. | Впервые столкнулась с кандидатами, которые пришли устраиваться во Фрайдис. Хостесс – человек, который проводит первичный отбор будущих сотрудников, т.е. является правой рукой менеджера. Мы отсеиваем не граждан РФ, а также людей, пробующихся на те должности, вакансий на которые нет. |
| 27 июля | 17:00 – 24:00 | 1)встреча гостей2)рассадка гостей по ротации3)обязанности по закрытию смены:* протирала меню
* выносила мусор
* делала заказ необходимых вещей на склад на следующий день
* считала чаевые
 | Трудно было только добираться до дома на метро после 12 часов ночи. | Сегодня я впервые должна была посчитать чаевые, которые скидывают администраторам официанты и бармены. На словах эта система расчета выглядит довольно сложной, но самом деле это легко сделать (просто посчитать количество часов каждого из трех работающих в этот день хостесс и распределить деньги в соответствии с отработанными часами).В целом день был очень интересный, так как это была моя первая ночная смена. |
| 28 июля | выходной |  |  |  |
| 29 июля | выходной |  |  |  |
| 30 июля | 18:00 – 02:00 | 1)встреча гостей2)рассадка гостей по ротации3)обязанности по закрытию смены:* протирала меню
* выносила мусор
* делала заказ необходимых вещей на склад на следующий день
* считала чаевые
 | В течение дня проблем не возникало. | Сегодня я закончила работать в 2 часа ночи, когда общественный транспорт уже не работает. В таких случаях ресторан обязуется развести сотрудников по домам. Мне вызвали машину, которая оплачивается за счет компании. |
| 31 июля | 15:00 – 24:00 | 1)встреча гостей2)прием резервов3)рассадка гостей по ротации4)ведение листа ожидания5)общение с кандидатами на устройство на работу6)помощь официантам в зале:* перекрывала столы
* выносила заказы
* уносила грязную посуду на мойку
 | Вечером было очень много гостей, некоторые из которых были недовольны тем, что приходится ждать столика. Приходилось в мягкой форме объяснять им, что мы не можем предоставить им стол сию минуту. Кроме того, из некурящей зоны 2 столика ушли, не заплатив по счету, т.к. официант не справлялся и нес счет больше получаса. Мне пришлось выслушать недовольство гостей, которые к тому же потребовали жалобную книгу. | День был очень насыщенным и нервным. Я очень устала как физически, так и морально, т.к. пришлось общаться с возмущенными гостями. |
| 1 августа | 11:00 – 16:00 | 1)обязанности по открытию смены2)встреча гостей3)рассадка гостей по ротации4)прием резервов5)прием почты и заказов | В течение рабочего дня никаких проблем не возникло. | День прошел спокойно. |
| 2 августа | 14:00 – 22:00 | 1)встреча гостей2)прием резервов3)рассадка гостей по ротации4)ведение листа ожидания5)общение с кандидатами на устройство на работу6) прием резервов | Проблем не возникало. | Рабочий день прошел сравнительно спокойно. |
| 3 августа | 11:00 – 16:00 | 1)обязанности по открытию смены2)встреча гостей3)рассадка гостей по ротации4)прием резервов5)прием почты и заказов | Сегодня возникло недоразумение с гостями-иностранцами. Официант, принимающий заказ, не понимал, что от него требуют, поэтому мне пришлось выступить в роли переводчика, и проблема быстро разрешилась. | В очередной раз я убедилась, что знание иностранных языков существенно помогает в работе. |
| 4 августа | выходной |  |  |  |
| 5 августа | 18:00 – 02:00 | 1)встреча гостей2)рассадка гостей по ротации3)обязанности по закрытию смены4)помощь официантам в зале5)ведение листа ожидания | Этот день был особенным – приехало руководство (американцы) с проверкой. Я, как один из немногих сотрудников, владеющих английским языком, была поставлена в смену, чтобы показать высокий уровень обслуживания. | День был интересным и продуктивным. Мне удалось попрактиковаться в разговорном английском. |
| 6 августа | 11:00 – 18:00 | 1)обязанности по открытию смены2)встреча гостей3)рассадка гостей по ротации4)прием резервов5)прием почты и заказов | Единственная трудность сегодня была в том, что пришлось работать утреннюю смену после ночной, я не выспалась и не отдохнула, как следует. | День был непростым, т.к. мне очень хотелось спать. |
| 7 августа | выходной |  |  |  |
| 8 августа | 11:00 – 16:00 | 1)обязанности по открытию смены2)встреча гостей3)рассадка гостей по ротации4)прием резервов5)прием почты и заказов | Сегодня в ресторане до 14:00 не работала касса, и не было менеджера, который смог бы решить проблему. Поэтому мне приходилось говорить гостям, что по техническим причинам ресторан закрыт. | День был легким. |
| 9 августа | 15:00 – 22:00 | 1)встреча гостей2)прием резервов3)рассадка гостей по ротации4)ведение листа ожидания5)общение с кандидатами на устройство на работу6) прием резервов | Проблем не возникало. | День прошел сравнительно спокойно. |
| 10 августа | 15:00 – 22:00 | 1)встреча гостей2)прием резервов3)рассадка гостей по ротации4)ведение листа ожидания5)общение с кандидатами на устройство на работу6) прием резервов | Проблем не возникало. | День прошел сравнительно спокойно. |
| 11 августа | 11:00 – 16:00 | 1)обязанности по открытию смены2)встреча гостей3)рассадка гостей по ротации4)прием резервов5)прием почты и заказов | В течение дня никаких проблем не возникало | День прошел как обычно |
| 12 августа | 17:00 – 02:00 | 1)встреча гостей2)рассадка гостей по ротации3)обязанности по закрытию смены4)помощь официантам в зале5)ведение листа ожидания | Сегодня было очень много гостей, некоторые из них не хотели дожидаться своей очереди и возмущались нашей системой обслуживания. | Из-за большого наплыва посетителей день выдался тяжелым. |
| 13 августа | выходной |  |  |  |
| 14 августа | 11:00 – 22:00 | 1)обязанности по открытию смены2)встреча гостей3)рассадка гостей по ротации4)прием резервов5)прием почты и заказов | Сегодня мне пришлось подменить мою напарницу, т.к. она заболела, и взять ее смену. В итоге я отработала 11 часов. | День прошел тяжело, т.к. пришлось работать 2 смены подряд (утреннюю и дневную). |
| 15 августа | 14:00 – 22:00 | 1)встреча гостей2)прием резервов3)рассадка гостей по ротации4)ведение листа ожидания5)общение с кандидатами на устройство на работу6) прием резервов | В течение дня никаких проблем не возникало | Из-за маленького количества посетителей рабочий день прошел сравнительно спо |