Частное образовательное учреждение высшего образования «Русско-Британский Институт Управления»

Кафедра международного сервиса и туризма

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Выполнил: Курочкин Андрей

Проверил: Толкунова И.И.

г. Челябинск 2016

Содержание

Введение

1. Знакомство с предприятием

2. Характеристика ресторана «Мелиот»

3. Повседневная форма обслуживания

Заключение

Введение

Цель учебной практики – формирование практических профессиональных умений и приобретение первоначального практического опыта в рамках изученных профессиональных модулей.

Задачи:

* приобретение опыта работы официантом ресторана;
* практическое ознакомление с организацией обслуживания
* получение представления о структуре ресторана «Мелиот»;
* ознакомление с должностными инструкциями и обязанностями официанта;
* изучение содержания и порядка функционирования ресторана «Мелиот»;
* выявление основных проблем, характерных для деятельности данной организации;
* получение навыков работы в коллективе («работа в команде»);
* изучение техники безопасности на рабочем месте;
* предложение мер, направленных на повышение эффективности работы предприятия гостеприимства и туризма;
* совершенствование профессиональных навыков в области ресторанного сервиса.

Официант — работник предприятий общественного питания, обслуживающий посетителей в ресторанах, кафе.

В обязанности официанта, как правило, входят:

Появление на рабочем месте за 15 минут, с целью подготовки к смене (информация о отсутствующих в меню блюдах, а также их изменения в течении рабочего дня);

* Опрятный внешний вид (не вызывающий макияж, чистая форма, аккуратный маникюр);
* Замена грязной посуды, поддержание чистоты и порядка в зале, а также сервировка столов;
* При себе должны быть ручка и калькулятор;
* Оформление зала согласно требованиям и тематике мероприятия;
* Размещение гостей, прием и оформление заказа;
* Учитывать все пожелания посетителей, отвечать на вопросы касающиеся приготовления блюд и меню в целом, суметь посоветовать в выборе при необходимости;
* Уборка и сервировка стола для следующих гостей;
* Формирование счета с итоговой суммой, произведение оплаты;
* В некоторых заведениях международного уровня требуется знание иностранного языка.

Официант несёт материальную ответственность за сохранность посуды и выручку. Для успешной работы официанту необходимы физическая выносливость, хорошая координация движений, развитая зрительная память, способность к распределению внимания и арифметические способности. Многие официанты по требованию работодателей носят униформу.

Множество новых баров, ресторанов, кофеен и пабов регулярно открываются не только в столице, но и в регионах. Будут ли они успешными, это во многом зависит от мастерства шеф-повара, изысканного меню и от того, насколько уютную атмосферу удастся создать дизайнерам.

Но не менее важной составляющей успеха является профессионализм официантов. Ведь их способность демонстрировать безупречный сервис влияет на настроение посетителей, а также на репутацию и рентабельность заведения. Зачастую, глядя на официанта, клиент составляет первое впечатление о ресторане в целом. Заметив на горизонте сгорбленного юношу с засаленными волосами и в грязном фартуке, посетитель не только потеряет аппетит, но и машинально занесет заведение в «черный список». Симпатичная униформа, опрятный внешний вид и хорошая осанка – так должен выглядеть образцовый сотрудник. Если речь идет о девушках, обязательными условиями являются убранные волосы, легкий макияж и отсутствие массивных украшений (бус, перстней, длинных сережек и т. д.). Что же касается часов, то аксессуары с небьющимся стеклом снимать не обязательно. Говоря о мужчинах, стоит отметить, что они должны быть хорошо выбриты. Также официантам любого пола запрещается пользоваться духами с резким запахом.

Немаловажное значение во внешнем облике любого человека, занимающегося обслуживанием клиентов, имеет чистая, красивая и тщательно отутюженная форма. Каждый официант должен взять за правило досконально осматривать свою одежду перед началом рабочего дня. Особое внимание следует уделять наиболее подверженным загрязнению местам, а именно воротнику и манжетам. До блеска начищенная обувь также является значимой деталью «экипировки» сотрудника. Чтобы каблуки не издавали сильного шума в процессе передвижения персонала по залу, рекомендуется поставить на них резиновые набойки.

Знание иностранных языков выступает для официанта дополнительным плюсом, особенно если речь идет о регионах с развитой туристической инфраструктурой.

Персонал престижного ресторана должен обладать высоким уровнем культуры и грамотной речью. Умение кратко и емко отвечать на вопросы также приветствуется.

Стоит заметить, что работа официанта не терпит промедления. Если занятому работой сотруднику кажется, что время летит очень быстро, то у клиента на этот счет свое мнение. Даже пятиминутное зазывание официанта может вывести человека из равновесия.

Среди прочих качеств хорошего сотрудника стоит выделить вежливость и чувство такта.

Нельзя не отметить, что работа официанта требует превосходного знания меню заведения и правил обслуживания посетителей. Многие новички наивно полагают, что в их обязанности входят лишь прием заказов, вынос блюд и уборка посуды. Однако это ошибочное мнение. Хороший официант должен постоянно следить за порядком в зале, предугадывать желания клиентов и отвечать на их каверзные вопросы. Впрочем, подобная услужливость обычно не остается незамеченной и получает поощрение в виде чаевых.

1. Знакомство с предприятием

Гостиничный Комплекс «Мелиот» открылся в августе 2014 года, и сразу же принял первых гостей, прибывших на Чемпионат Мира по Дзюдо. Слаженная работа сотрудников новой гостиницы удовлетворила организационный комитет соревнований — на Чемпионате Мира по Тхэквондо «Мелиот» получил статус Официального отеля.

«Мелиот» предложил челябинцам и гостям города новый для столицы Южного Урала формат: СПА-отель. Наличием саун или спортзала в гостинице сегодня вряд ли можно кого-то удивить, поэтому создатели Отеля развили эту идею дальше, создав настоящий оздоровительный комплекс. Концепция «Мелиота» выстроена вокруг понятия СПА: сам отель расположен в тихом районе города, а специально подобранные отделка, комплектация и современное оборудование номеров создают атмосферу комфорта и отдыха. Главной особенностью отеля являются 14 номеров категории «SPA Suite», а также СПА-центр, включающий в себя не только привычные сауны, СПА-бассейны и косметические услуги, но и детскую игровую комнату.

В Отеле реализованы уникальные решения во внутреннем распределении пространства: СПА-номера с аэро-массажными ваннами в подиумах и оформлением в стиле «Туаль де Жуи».

«Мелиот» предложил гостям города полноценный комфортный отдых после активного делового дня, а для челябинцев стал местом, где можно восстановить свои силы и здоровье в выходные всей семьей.

Отель находится в тихом районе на северо-западе Челябинска, рядом с лесопарковой зоной и напротив крупного ледового дворца «Трактор», где часто проводятся масштабные соревнования и мероприятия. От дворца отправляются маршрутные такси и автобусы в центр города. Поездка займет около 15-20 мин. До железнодорожного вокзала гости доедут за 20 мин на прямом маршрутном такси, до международного аэропорта Челябинск — примерно за час с одной пересадкой.

Отель предоставляет услуги трансфера и охраняемую парковку.

Для интерьера характерна сдержанная элегантность и приятные светлые тона, располагающие к отдыху. В отеле 98 номеров.

Большинство комнат выполнены в сдержанном классическом стиле с преобладанием светлых тонов. Все номера предоставляют гостям высокий комфорт для работы и отдыха. В каждом — кровать с ортопедическим матрасом, рабочее место с письменными принадлежностями, плоский телевизор с кабельными каналами, телефон, сейф, электрический чайник и чайная пара. Большие окна закрываются плотными шторами для лучшего сна. Ванная комната оборудована ванной или душем, феном, полотенцесушителем и укомплектована полотенцами (для лица, для рук и ног), банными халатами, тапочками и набором парфюмерии. В любое время возможен заказ блюд и напитков в комнаты.

В номерах высшей категории есть кондиционер, холодильник, система подогрева пола в санузле. Для гостей, предпочитающих отдыхать в приватной обстановке, предусмотрены спа-номера с аэромассажными ваннами в комнатах.

В отеле предоставляются услуги хранения багажа, стирки и глажки одежды. В отеле есть современный конференц-зал и просторный светлый банкетный холл с открытой террасой. Обе площадки оснащены профессиональной техникой. Основной ресторан отеля — паб «Мелиот» с уютным городским интерьером. Посетителям предлагают широкий выбор первых и вторых блюд, салатов, пива и закусок. Отдохнуть и подкрепиться в любое время можно в круглосуточной кофейне в лобби. В зале стоят мягкие диваны и столики, а в меню представлены горячие и холодные закуски, большой ассортимент чая и кофе. Для дружеских вечеринок и семейных праздников прекрасно подойдет таверна с видом на пивоварню. Ее можно арендовать целиком. Главное место в инфраструктуре отеля занимает фешенебельный спа-клуб. Он предлагает отдых в четырех саунах: щадящих римской терме и турецком хаммаме, классической европейской сауне Гиппократа и горячей русской бане. После парной можно понежиться в одной из 4 аэромассажных ванн, принять тропический душ с разноцветной подсветкой, заказать массаж. Для предпочитающих отдых в приватной обстановке предусмотрены спа-зоны (сьюты на 7 и 12 человек). При клубе работает парикмахерский зал и детская комната.

Профессия официанта является одной из самых главных в индустрии гостеприимства. Официант не только обслуживает людей, которые сидят за столом, но и помогает и даже учит их придерживаться определенных правил и этикета еды. Сегодня ни один ресторан, кафе или бар не может обойтись без официанта.

Профессиональная деятельность официанта предусматривает специально направленное общение между ним и посетителями. За рабочий день официант общается с разными по возрасту людьми: молодыми и пожилыми, женщинами и мужчинами, интересными и не очень интересными, спокойными и раздражительными, активными, энергичными и не очень. Все они разные, но требуют совета и помощи официанта, иногда полагаются на его вкус и профессиональную компетенцию.

Официант задолго до того, как принимать посетителей, начинает свою работу. Он расставляет столы, накрывает их скатертями, сервирует их, раскладывает салфетки. В зависимости от характера обслуживания сервировка столов бывает разной: к завтраку стол накрывают иначе чем к обеду, а вечерние банкетные столы сервируют более празднично. Опытный официант знает, что красивая сервировка стола дополняет вкусовые качества блюд, создает хорошее настроение у гостей.

На первый взгляд может показаться, что встретить посетителей и получить от них заказ это очень простое дело. Но и здесь есть свои правила, придерживаться которых обязан официант. Так, если за столом сидит компания, то меню подают старшему из них, а когда есть несколько женщин, то меню подают старшей из них. Часто бывает, что посетители просят официанта посоветовать им, что лучше заказать. Если же гости не проявляют такого желания, то официант не должен быть навязчивым.

Опытный официант быстро определяет, какие люди сели за столик, и почти точно знает, что именно они закажут. Одному из сидящих за столом нужно улыбнуться, с другими пошутить. Приняв заказ, официант передает его на кухню, пробивая на кассовом аппарате стоимость заказа.

Официант активно формирует своей работой первое впечатление посетителей не только о самом себе, но и о своем месте работы.

Спецификой для профессиональной деятельности официанта является то, что она не поддается существенной механизации и автоматизации, основная часть рабочих операций выполняется без применения каких технических средств, то есть непосредственно с использованием ручного труда.

По классификации профессий деятельность официанта принадлежит к профессиям типа "человек - человек".

2. Характеристика ресторана «Мелиот»

Ресторан в баварском стиле «Мелиот» - излюбленное место ценителей настоящего живого пива, сваренного с любовью и домашним теплом. Почувствовать атмосферу старой доброй Европы в «Мелиоте» удастся каждому, кто отведает фирменные блюда ресторана и выберет свой сорт свежего пива из четырех разнообразных видов, которые варятся здесь же – в собственной пивоварне.

Ресторан "Мелиот" делится на 4 зоны:

-Банкет-холл

-Ресторан

-Таверна

-Кофейня

Банкет-холл

Оригинальный просторный светлый банкет-холл с открытой террасой и полным комплектом света и звука. Конфигурация зала позволяет организовать различные варианты рассадки гостей: традиционным общим столом, европейским вариантом с раздельными столиками, динамичным фуршетом. В любом варианте расположения гостей в зале достаточно места для пространства под проведение развлекательной составляющей.

Ресторан

Главный ресторан отеля имеет большой выбор блюд и закусок под Пивные напитки. Интерьер помещения выполнен в баварском стиле с элементами кирпичной кладки.

Таверна

Таверна находится в цоколе ресторанного комплекса Небольшой зал с характерным интерьером и панорамным видом на пивоварню.

Кофейня

Лобби отеля устроен в формате кофейни, работающей круглые сутки.

Прохождение практики было основано на работе с гостем. Неотъемлемой частью работы являлось непосредственное общение с гостем За все время практики было получен опыт основанный на должностных обязанностях и ответственности официанта.

В обязанности официанта входило:

- Сервировка стола в соответствии с установленными стандартами

- Контроль за чисткой, состоянием и комплектностью приборов, посуды и скатертями и салфетками на закрепленных за официантом столах.

- Изучение меню, знание основных и сезонных блюд и напитков, предлагаемых гостям.

- Консультирование гостей ресторана об особенностях блюд и напитков. Оказание помощи при составлении заказа.

- Прием заказов от гостя.

- Подача блюд и напитков согласно установленным правилам обслуживания

- Принятие мер, в рамках своей компетенции, по разрешению проблем, возникших у клиента.

- Создание в заведение атмосферы гостеприимства (отношение к гостям, манера поведения, внешний вид.)

Служебное взаимодействие:

- Официант подчиняется метрдотелю или старшему официанту смены.

- Официант взаимодействует с кухней, баром, сервизной и другими службами, четкий контакт с которыми позволяет ему обеспечить высокий сервис обслуживания и создать атмосферу гостеприимства.(Рис. 1)



Рис. 1 Служебное взаимодействие

3. Повседневная форма обслуживания

Обслуживание гостей начинается при входе их в зал кафе, где их встречает метрдотель. Метрдотель- это своего рода связующее звено между гостями и коллективом персонала в кафе, участвующий в процессе обслуживания. После встречи, метрдотель провожает гостей к выбранному гостями столу или сам указывает места в зале. Приглашая гостей к столу, метрдотель идет впереди указывая удобный путь к столу. У стола посетителей встречает официант, помогая им сесть, а затем предлагает им меню.

После того как гости заняли свои места, официант подает меню. Предложив меню, официант обращает их внимание на фирменные блюда и отходит на некоторое время в сторону чтобы дать возможность гостям ознакомиться с ассортиментом блюд и напитков (видя, что гость затрудняется в выборе блюд и напитков, официант приходит ему на помощь и дает необходимые советы). После того как гости ознакомились с меню, официант вновь подходит к столу и принимает заказ, записывая наименования и количество выбранных блюд, уточнят правильность и удаляется.

После того как принят заказ, официант определяет последовательность его выполнения.

Сперва официант направляется в сервизную, для того чтобы подобрать посуду для холодных блюд и закусок. Подобрав ее, он направляется на кухню и передает заказ на выбранные гостем блюда.. Затем отправляется к кассовому аппарату где пробивает заказ и чек. Официант не отходит от раздачи до тех пор, пока не узнает получили повара заказ на изготовление блюд или нет.

По приготовлении заказа, официант должен немедленно приступить к подаче т.к., блюда могут при остывании терять свои вкусовые и внешние качества. Получая блюда для подачи, официант должен тщательно осмотреть их на выявление внешних недостатков и при обнаружении потребовать исправления.

Подача блюд - наиболее сложная и важная операция в работе официанта.

В ресторане «Мелиот», применяется классический способ подачи блюд. По окончанию трапезы, официант убирает посуду и уносит на мойку. Если гости решают покинуть заведение и просят официанта принести им счет, официант незамедлительно отправляется к кассовому аппарату и выбивает счет за заказные блюда. Проверив правильность записей в счете, подает экземпляр счета в папке на подносе. После того как гость вложил деньги в папку, официант забирает деньги идет к кассе, где при необходимости разменивает и возвращает сдачу.

После ухода гостей официант убирает стол, протирает влажной губкой и заново сервирует стол. После сервировки за стол сажают новых посетителей.

Заключение

В ходе производственной практики была изучена структура, ресторана «Мелиот », изнутри была рассмотрена работа ресторана, его цехов и администрации, в отдельности. Закреплены теоретические знания для решения конкретных практических задач. Были найдены пути улучшения организации работы на конкретном участке и рабочем месте. Изучены основные термины и определения в области организации обслуживания и приготовления пищи, организации труда обслуживающего персонала.

Получены практические навыки работы в качестве официанта, приобретены навыки эксплуатации оборудования, инвентаря и посуды, изучены правила соблюдения личной гигиены и пищевой санитарии.

Размещено на Allbest.ru