МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультету фізичного виховання, здоров’я та туризму

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ЗВІТ

З ВИРОБНИЧОЇ ПРАКТИКИ

Виконала: студентка 4 курсу

групи 6.2418

Спеціальності Готельно-ресторанна справа

Депутат Юлія Валеріївна

Науковий керівник: Кравченко Д.М.

Запоріжжя, 2021 р.

 **ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ЩОДЕННИК ПРАКТИКИ**

|  |
| --- |
| **ВИРОБНИЧА** |
|  (вид і назва практики) |
|  |
|  |
| **Студентки** | **Депутат Юлії Валеріївни**  |
|  | (прізвище, ім’я, по батькові) |
|  |  |
|  |  |
| **Факультет** | **Фізичного виховання, здоров’я та туризму** |
|  |  |
| **Кафедра** | **Туризму та готельно-ресторанної справи** |
|  |  |
| **Ступінь вищої освіти** | **Перший бакалаврський** |
|  |  |
| **Спеціальність**  | **241 Готельно-ресторанна справа** |
|  |  |
|  |  |
| **Освітня програма** | **Готельно-ресторанна справа** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Курс, група, форма здобуття освіти** | **4 курс, група 6.2418** |

2

|  |  |
| --- | --- |
| **Студент** | Депутат Юлія Валеріївна  |
|  | (прізвище, ім’я, по батькові) |
|  |  |
| **прибула на підприємство, організацію, установу** |
| **Кафе «Monkey Pizza & Bar» м. Запоріжжя** |
|  (повна назва підприємства, організації, установи) |
| Печаткапідприємства, організації, установи | **«01»** |  | **вересня** |  | 2021 року |
|  |  | Директор Кравченко Д.М. |
| (підпис) |  | (посада, прізвище та ініціали відповідальної особи підприємства) |
|  |
| **Вибув з підприємства, організації, установи** |
| Кафе «Monkey Pizza & Bar» м. Запоріжжя |
|  (повна назва підприємства, організації, установи) |
| Печаткапідприємства, організації, установи | **«25»** |  | **вересня** |  | 2021 року |
|  |  | Директор Кравченко Д.М. |
| (підпис) |  | (посада, прізвище та ініціали відповідальної особи підприємства) |
|  |
|  |
| **Індивідуальне завдання керівника практики від кафедри** |
|  |
| 1.Закріпити на практиці складові техніки обслуговування споживачів.  |
| 2.Отримати практичні навички в роботі з електронними системами розрахунку.  |
| 3.Дослідити порядок сервірування столів та послідовність подавання страв. |
| 4.Ознайомитись з посадовими обов’язками, документацією ресторану та |
| та бару. |
|  |
| **Керівник практики від кафедри**  |  |
|  |  | Кравченко Д.М. |
| (підпис) |  | (прізвище та ініціали) |

3

**Основні положення практики**

Студент до відбуття на практику отримує інструктаж керівника практики і:

* оформлює щоденник (посвідчення про відрядження);
* індивідуальне завдання з виробничої практики;
* направлення на практику (індивідуальне чи для групи);
* направлення на поселення в гуртожиток (у разі потреби).

Студент, що прибув на підприємство, надає керівникові від підприємства щоденник, проходить інструктаж з техніки безпеки й пожежної профілактики, ознайомлюється з робочим місцем, правилами експлуатації устаткування та уточнює план проходження практики.

Під час проходження практики студент зобов’язаний виконувати правила внутрішнього розпорядку підприємства.

Звіт про практику студент складає відповідно до календарного графіка проходження практики й додаткових вказівок керівників практики від кафедри й від підприємства.

Практика студента оцінюється за національною шкалою, 100-бальною шкалою та балом ECTS й враховується при призначенні стипендії нарівні з іншими дисциплінами навчального плану.

**Правила ведення й оформлення щоденника**

Щоденник – основний документ студента під час проходження практики.

Під час практики студент щодня записує в щоденник усі види робіт, що він зробив за день виконання календарного графіка проходження практики.

Не рідше, як раз на тиждень студент подає щоденник на перевірку керівнику практики від кафедри.

Після закінчення практики щоденник разом із звітом перевіряється керівниками практики, які складають відгуки й підписують його. Підпис керівника практики від підприємства скріплюється печаткою.

Оформлений щоденник разом із звітом студент здає на кафедру.

Без заповненого щоденника практика не зараховується.

 4 5

|  |
| --- |
| **Календарний графік проходження практики** |
| **№** | **Дата** | **Назва робіт** | **Відмітка про виконання** | **Примітка** |
| 1. | 01.09.21 | Проходження інструктажів на робочому місці | Вик-но |  |
| 2.  | 02.09.21 | Знайомство з роботою Залу. Ознайомлення з особливостями роботи |  |  |
|  |  | з гостями закладу. Перевірка знань з основ сервірування та  |  |  |
|  |  | обслуговування. | Вик-но |  |
| 3. | 06.09.21 | Допомога в обслуговуванні майстер-класу  | Вик-но |  |
| 4. | 07.09.21 | Робота в Залі (помічник офіціанта) | Вик-но |  |
| 1. 5
 | 10.09.21 | Знайомство з роботою Бару, робота в якості помічника бармена. | Вик-но |  |
| 6. | 11.09.21 | Ознайомлення з системами електронних розрахунків | Вик-но |  |
| 7. | 13.09.21 | Отримання практичних навичок на Барі з приготування коктейлів. | Вик-но |  |
| 8. |  14.09.21 | Обслуговування за барною стойкою. | Вик-но |  |
| 9. | 16.09.21 | Робота в Залі. | Вик-но |  |
| 10. | 18.09.21 | Обслуговування банкет-фуршет. | Вик-но |  |
| 11. | 19.09.21 | Робота на Барі. | Вик-но |  |
| 12. | 20.09.21 | Генеральне прибирання закладу (санітарний день) | Вик-но |  |
| 13. | 21.09.21 | Обслуговування споживачів на літній площадці. | Вик-но |  |
| 14. | 22.09.21 | Обслуговування гостей. | Вик-но |  |
| 15. | 23.09..21 | Обслуговування споживачів на літній площадці  | Вик-но |  |
| 16. | 24.09.21  | Отримання рекомендацій від адміністрації закладу, підведення підсумків роботи під час практики  | Вик-но |  |
| 17. | 25.09.21  | Підсумкова конференція, звіт, презентація.  | Вик-но |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Керівник практики від кафедри**  |  | **Керівник практики від підприємства, організації, установи** |
|  |  | Кравченко Д.М |  |  |  | Кравченко Д.М. |
| (підпис) |  | (прізвище та ініціали) |  | (підпис) |  | (прізвище та ініціали) |

6

|  |
| --- |
| **Робочі записи студента під час практики** |
| Знайомство з посадовими інструкціями працівника Залу. Знайомство з  |
| колективом та територією закладу. Залікове сервірування столу для 6 осіб  |
| (отримала практичні поради від адміністратора закладу). |
| Обслуговування столику на 10 осіб. Допомагала штатним робітникам Залу в обслуговуванні та прибиранні.  |
| Самостійно обслуговувала гостей в Залі на протязі зміни з готівковим  |
| розрахунком столу. Прибирання залу наприкінці зміни. Виклик Таксі.  |
| Знайомство з роботою Бару, обслуговування банкет-фуршет на 20 осіб.  |
| Ознайомлення з системою електронних розрахунків та різними типами  |
| розрахункових терміналів. Максимальна увага при роботі з пристроями. |
| День майстер-класів з приготування різноманітних коктейлів.  |
| Підготовка до обслуговування споживачів на літній площадці закладу. |
| Санітарний день…прибирання до блиску.  |
| Обслуговування споживачів на літній площадці закладу. |
| Робота на барі. |
| Заключний день. Співбесіда з керівництвом ресторану. Отримала |
| пропозицію працевлаштування в заклад. |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

7

|  |  |
| --- | --- |
| **Відгук і оцінка роботи студента з практики** |  |
|  |  |
| **Кафе «Monkey Pizza & Bar », м. Запоріжжя** |
| (повна назва підприємства, організації, установи) |
| Під час проходження стажування студентка показала відмінні теоретичні знання та практичні навички в виконанні завдань в організації обслуговування, а саме, обслуговування гостей, прийом і оформлення замовлень, допомога гостям у виборі страв, подача замовлених страв, розрахунок з гостями. |
|  Здатність використовувати методи збільшення продаж, запропонувавши нові аперитиви або зразки закуски, що є одним із методів якісного обслуговування. |
| опановувала нову інформацію, пристосовувалась до роботи колективу, показала знання культури професійної етики ресторану. |
| Запропоновано місце в колективі. Заслуговує на оцінку «відмінно». |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  | **Керівник практики від підприємства, організації, установи** |
| МП |  |  | Кравченко Д.М. | « | 25 | » | 09 |  | 2021 р. |
|  | (підпис) |  | (прізвище та ініціали) |  |  |  |  |  |  |
|  |
| **Відгук осіб, які перевіряли проходження практики** |  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

8

|  |
| --- |
| **Висновки керівника від кафедри про проходження практики** |
|  |
| Студентка виконала всі поставлені перед нею завдання. За відгуками  |
| адміністрації закладу на робочому місці показала себе як професійний |
| фахівець, здатний швидко вчитися та опановувати нові навички. |
| Має досвід з фаху у закладах міста, тому під час виробничої практики більшості групи |
| показала відмінні результати . Характеризувалася адміністратором |
| Залу як старанна працівниця, що докладає значних зусиль в опануванні |
| фаховими компетентностями та навичками роботи. |
| Всі необхідні документи з практики надані вчасно. |
| Отримала рекомендацію на працевлаштування за місцем проходження  |
| практики. Заслуговує рекомендовану бальну оцінку «відмінно». |
|  |
|  |
|  |
| **Дата складання заліку** | **«** 25 **»** |  | **вересня** |  | 2021 року |
|  |
|  |
|  |
| **Оцінка:** |
|  |
| **за національною шкалою** | відмінно |
|  | (словами) |
|  |
|  |
| **кількість балів** | 100/ сто |
|  | (цифрами і словами) |
|  |
|  |
| **за шкалою ECTS** | А |
|  |  |
|  |
|  |
|  |
| **Керівник практики від кафедри** |
|  |
|  |
|  |  | **Кравченко Д.М.** |
| (підпис) |  | (прізвище та ініціали) |

**ЗМІСТ**

Вступ

Розділ 1. Загальна характеристика підприємства

* 1. Характеристика Кафе
	2. Мета і місія кафе
	3. Склад функціональних груп приміщень ресторану, їх взаємозв'язок
	4. Асортиментна і цінова політика підприємства
	5. Методи і форми обслуговування, перелік послуг
	6. Форми розрахунку з споживачами

Розділ 2. Перелік документів підприємства

2.1 Нормативно-правова база ресторану «Monkey Pizza & Bar»

2.2 Технологічні карти

2.3 Оплата праці

2.4 Підвищення кваліфікації

Висновки

**ВСТУП**

У сфері обслуговування, послуги організації ресторанного господарства займають особливе місце, при раціональній їх організації полегшується види праці, раціонально використовуються харчові продукти, удосконалюється форма їх споживання. Послуги харчування дозволяють органічно поєднувати виробництво, обіг і споживання і характеризується обсягом товарообігу, випуском продукції і власного виробництва та чисельністю зайнятих працівників.

Виробнича практика є складовою частиною навчального процесу. Вона складає найважливішу частину навчального плану підготовки висококваліфікованих фахівців і проводиться на передових підприємствах і організаціях соціально-культурного сервісу і туризму. Вона проводиться відповідно до вимог державного освітнього стандарту, затвердженим навчальним планом та Положенням про порядок проведення виробничої практики.

Практика організовується і проводиться відповідно до типового договору на проведення практики студентами вищих навчальних закладів з підприємствами (установами, організаціями).

Метою моєї практики стало формування професійних знань, умінь і навичок. Основними завданнями було придбання досвіду діяльності в ресторані «Monkey Pizza &Bar », м.Запоріжжя.

**РОЗДІЛ 1.**

**ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПІДПРИЄМСТВА**

1.1 Характеристика ресторану

«Monkey Pizza &Bar » це загальнодоступне підприємство ресторанного господарства, надає споживачам широкий асортимент страв нескладного приготування, за індивідуальними замовленнями, а також вино-горілчані, і кондитерські вироби. Високий рівень обслуговування поєднується з організацією відпочинку відвідувачів.

Адреса: м.Запоріжжя, пр.Соборний, 160

Тел.: 0997088880

Кафе-піцерія «Monkey pizza&bar» розташоване у самому центрі Запоріжжя на проспекті Соборний.

Дизайнерський інтер'єр просторого приміщення виконаний у сучасному стилі з елементами поп-арту – теплі кавові та коричневі відтінки, високі стільці та велика кількість оздоблення з натурального дерева світлих порід, гіпсові скульптури мавп, багаторівневе підсвічування та оригінальні світильники, постери та фотознімки на стінах.

Основу меню ресторану Monkey pizza & bar складає традиційна італійська піца, яку випікають на тонкому тесті з різними комбінаціями начинок.

Також кухарі готують закуски, салати, фокаччу з розмарином та оливками, помідорами та орегано, супи та пасти, основні страви, гарніри, десерти

Є Wi-Fi. Є невелике паркування перед рестораном.

Кухня європейська

Заклад один із найвідоміших у Запоріжжі.

Завдяки професіональній організації роботи наших працівників, ваш відпочинок буде незабутнім і Ви обов'язково повернетесь до нас знову!

1.2 Мета і місія ресторану

Місія організації визначає місце, роль і становище в суспільстві, її суспільний статус. Іноді це поняття замінюють таким виразом, як «девіз організації». Місія організації - це виражене словесно, основне соціально значуще, функціональне призначення організації в довгостроковому періоді. Як правило, організація при розробці своєї місії підкреслює саме соціальний характер свого призначення для суспільства.

Місія ресторану «Monkey Pizza &Bar » - це задоволення потреб людини в якісній та смачнії їжі і відпочинку.

Місія реалізує цілі розвитку організації, які по суті визначають перспективні напрями. У залежності від значимості, цілі поділяються на головну і додаткові цілі, що забезпечують досягнення головної мети. Далі вони поділяються до рівня завдань.

Основні цілі ресторану «Аристократ»:

1. Якісний рівень обслуговування.

2. Докласти зусиль для підтримки задоволеності працею і фінансовим добробутом своїх співробітників.

1.3 Склад функціональних груп приміщень ресторану, їх взаємозв'язок

Приміщення ресторану підрозділяються на наступні функціональні групи:

1. Приміщення для приймання та зберігання сировини (складські приміщення): охолоджувані камери; не охолоджувані комори.

2. Виробнича група приміщень ресторану призначена для переробки продуктів, сировини та їх приготування.

- М'ясо - рибний цех призначений для переробки сировини і виготовлення напівфабрикатів (заготівельний).

- Гарячий цех - доготівельний цех, випускає готову продукцію.

- Холодний цех - доготівельний цех, також випускає готову продукцію.

Кондитерський цех - спеціалізований, випускає готові кондитерські вироби. Планування кондитерського цеху повинна відповідати послідовності технічного процесу приготування кондитерських виробів і виключати можливості перехрещується сировини і готової продукції.

- Мийні кухонного і столового посуду;

- Сервізний;

- Приміщення завідувача виробництвом.

3. Приміщення для обслуговування споживачів призначене для реалізації готової продукції та організації її споживання:

- зал для обслуговування

4. Адміністративно - побутова група призначена для створення комфортних умов праці (кабінети директора, зам.директора, бухгалтерія тощо).

1.4 Асортиментна і цінова політика підприємства

Цінова політика - виключно важливий інструмент організації.

Проте її використання пов'язане з ризиком, а при невмілому з ним зверненні можуть бути отримані самі непередбачувані результати.

При встановленні цін на продукцію та послуги власного виробництва слід виходити з таких об'єктивних факторів, як:

- Постійне зростання вартості сировини, покупних виробів, енергоносіїв;

- Індексація заробітної плати персоналу;

- Середній рівень доходів споживачів.

Виходячи з вищесказаного, на найближчий час слід застосувати таку цінову політику, як «Висока якість, середня (доступна ціна)». Запланований рівень націнки в середньому на 75%. Сума середнього чека дорівнює 300 грн. Цінова політика ресторану передбачає використання акцій та акційних пропозицій.

Престиж закладу і його конкурентоспроможність будуть підтримуватися високою якістю приготованих зі свіжих продуктів страв, яке буде гарантовано не тільки високим професіоналізмом кухарів, а й чітким дотриманням відпрацьованої технології, що спирається на сучасне кухонне обладнання.

У ресторані реалізується широкий асортимент страв. Це холодні і гарячі закуски, перші і другі страви, солодкі страви, гарячі та холодні напої.

Також при ресторані працює кондитерський цех потужність 200 виробів за зміну .

При великому виборі напоїв рекомендується карта вин. Пропозиція напоїв робить вирішальний вплив на успіх роботи більшості підприємств ресторанного господарства, при цьому слід врахувати бажання гостей.

Напої зазвичай діляться на дві великі групи: алкогольні та безалкогольні. Алкогольні напої в свою чергу поділяються на три підгрупи: вина, пиво, спиртні напої.

1.5 Методи і форми обслуговування, перелік послуг

Ресторан «Monkey pizza&bar» надає споживачам повний раціон харчування. У цьому ресторані застосовується такий метод обслуговування, як: обслуговування офіціантами. Вибір цього методу застосовується для створення комфорту споживачів.

 Послуги які надаються рестораном «Аристократ»

1. Послуги закладу на замовлення (доставка страв та напоїв на виїзді).

2. Реалізація продукції в залах ресторану , на літній площадкі кафе.

3. Організація та обслуговування майстер-класів, сімейних обідів.

4. Організація комплексних обідів.

1.6 Форми розрахунку з споживачами

Дуже важливо добре зустріти людей, запропонувати їм професійне обслуговування, але й не менше значення має завершення прийому. Загальнопоширені способи розрахунку включають готівкові гроші, кредитні картки, чеки, запис на рахунок. Офіціант повинен знати процедури розрахунку усіма вищезгаданими способами.

Ресторан «Monkey pizza&bar » практикує готівкову форму розрахунку, і банківськими пластиковими картками через пост. термінал.

Підготовка й пред'явлення рахунку. Оформлення рахунку переслідує дві мети: проінформувати гостя про суму оплати (у деталях) і виконати роль системи контролю для ресторану.

Рахунок гостям можна подавати за столом, в барі або біля каси. Незалежно від місця пред'явлення рахунок слід подавати на першу вимогу. Він повинен бути завжди напоготові.

Офіціант повинен бути напоготові і не пропустити момент, коли гості захочуть отримати рахунок. Загальне правило: рахунок не слід подавати, поки вас про це не попросять. Якщо рахунок подається на стіл, його кладуть перед господарем застілля з правого боку.

Якщо серед гостей немає явного господаря застілля, рахунок кладуть на середину столу.

**РОЗДІЛ 2**

**ПЕРЕЛІК ДОКУМЕНТІВ ПІДПРИЄМСТВА**

2.1 Нормативно-правова база ресторану «Monkey pizza&bar»

1. Статут підприємства.

2. Свідоцтво про реєстрацію підприємства.

3. Ліцензія на алкогольну продукцію.

4. Відомості про відповідність підприємства вимогам будівельних норм і пожежної безпеки.

5. Відомості про контроль якості на підприємстві.

6. Відомості про кваліфікацію виконавців послуг.

7. Збірники рецептур страв і кулінарних виробів поряд з діючими в галузі стандартами та технічними умовами є основними нормативно-технологічними документами для підприємств громадського харчування.

8. У збірках наводяться рецептури, технологія приготування страв, а також норми витрат сировини, виходу напівфабрикатів та готової продукції, рекомендації щодо взаємозамінності продуктів. У рецептурах зазначені: найменування продуктів, що входять у страву, норми вкладення продуктів масою брутто та нетто, вихід (маса) окремих готових продуктів і блюда в цілому.

Додатки до Збірника містять таблиці розрахунку витрат сировини, виходу напівфабрикатів та готових страв, розміри втрат при тепловій обробці страв і кулінарних виробів, норми взаємозамінності продуктів при приготуванні страв.

Збірником рецептур керуються при складанні калькуляційних карток, в яких вказуються норми вкладення сировини, вихід і продажна ціна готової страви, техніко-технологічних і технологічних карт.

2.2 Технологічні карти

Технологічні картки. Висока якість готової продукції складається з багатьох чинників, одне з них - дотримання технологічних вимог до обробки продуктів і приготування страв на всіх стадіях виробничого процесу.

Кухарі та кондитери повинні забезпечуватися на робочих місцях технологічними картами. Ці карти складаються на кожну страву, кулінарний або кондитерський виріб на підставі Збірника рецептур, застосовуваного на даному підприємстві.

У технологічних картах зазначаються: найменування страви, номер і варіант рецептури, норма вкладення сировини масою брутто і нетто на одну порцію, а також дається розрахунок на певну кількість порцій або виробів, що готуються в котлах певної ємності, вказується вихід страви.

У картах також наводиться короткий опис технологічного процесу приготування страви та її оформлення, звертається увага на послідовність закладки продуктів залежно від термінів їх теплової обробки, характеризуються вимоги до якості страви, коефіцієнти трудомісткості страви.

Технологічні карти складаються за встановленою формою, підписуються директором, завідувачем і зберігаються в картотеці завідуючого виробництвом.

. Техніко-технологічні карти (ТТК) розробляють на нові і фірмові страви та кулінарні вироби - ті, які виробляють і реалізують тільки в даному підприємстві. Термін дії ТТК визначає саме підприємство. ТТК включає такі розділи, як: найменування виробу і області застосування ТТК. Вказують точну назву страви, яку не можна змінити без затвердження; призводять конкретний перелік підприємств (філій), яким дано право виробляти і реалізувати дане блюдо, перелік сировини для виготовлення страви, вимоги до якості сировини і д.р. Кожна техніко-технологічна карта отримує порядковий номер і зберігається в картотеці підприємства. Підписує ТТК відповідальний розробник.

2.3 Оплата праці

Оплата праці - це система відносин, що забезпечує встановлення і здійснення роботодавцем виплат працівникам за їх працю відповідно до законів, іншими нормативними правовими актами, колегіальними договорами, угодами, локальними нормативними актами та трудовими договорами.

Оплата праці персоналу в ресторані «Monkey pizza&bar » відбувається за місячним посадовим окладом, годинних тарифних ставок, а також у відсотках від виручки.

Розміри матеріального винагороди не повинні бути для колективу таємницею, щоб всі співробітники могли переконатися, що ефективну працю, ініціатива, прагнення працівника принести користь всіляко заохочується керівництвом.

Краще за все стимулює співробітників до ефективної роботи справедлива оцінка керівництвом якості їх роботи. Але, якщо це зроблено з великим запізненням, якщо праця всіх оплачують однаково, за стандартом, не враховуються індивідуальні результати (професійний ріст співробітника), то успіху чекати марно, так само як і від одночасного підвищення заробітної плати всім і в рівній мірі.

Ресторан «Monkey pizza&bar » буде постійно розробляти, впроваджувати і вдосконалювати системи стимулів, посилення зв'язку доплат і надбавок з конкретними досягненнями в праці. Таким як, доплата кожному працівнику за залучення нових гостей, кількість обслуговуваних гостей, оптимізація виробничих процесів.

2.4 Підвищення кваліфікації

Підвищення кваліфікації, як і придбання знань, навичок та вмінь, є результатом самої виробничої діяльності. Спеціально організоване навчання дозволяє досягти мети за більш короткий термін.

Підвищення кваліфікації скеровано на послідовне вдосконалення професійних знань, умінь і навичок, зростання професійної майстерності.

Особливість підвищення кваліфікації полягає в тому, що слухачі, вже володіючи певними знаннями і практичними навичками виконання робіт, можуть в силу цього критично ставитися до навчального матеріалу, прагнучи отримати саме те, що їм, перш за все, потрібно для виробничої діяльності.

Оскільки однією з форм підвищення кваліфікації є освоєння суміжних професій, то система підвищення кваліфікації в ресторані повинна включати курси навчання другим і сумісним професіям, курси цільового призначення з вивчення ресторанного бізнесу, школи по вивченню передових методів роботи у сфері громадського харчування.

Навчання включає в себе практичні заняття на робочому місці, проведені передовиками, а також теоретичні заняття, що проводяться фахівцями. Підвищення кваліфікації повинно бути тісно пов'язане з професійно-кваліфікаційним просуванням робітників.

Процес навчання, спрямований на підвищення кваліфікації, може бути здійснено з відривом і без відриву від виробництва (система вечірнього та заочного освіти, самостійне освоєння освітніх програм тощо), саме навчання може бути розраховане на довгостроковий та короткостроковий варіанти.

Підвищення кваліфікації пов'язано з певними витратами, як для ресторану, так і для працівника.

Тому підвищення кваліфікації та навчання з відривом від виробництва (що тягне за собою певні труднощі для підприємства), має бути організовано таким чином, щоб результат - більш високий рівень продуктивності праці, якості продукції внаслідок освоєння нових технологій, обладнання, прийомів і методів праці – перекривав витрати.

**ВИСНОВКИ**

При наймі на роботу керівництво ресторану «Monkey pizza&bar» звертає увагу на професійні якості потенційних службовців, як щира зацікавленість у кожному відвідувачеві, готовність зробити гостям три особливих "подарунки", що дозволяє зробити відвідування ресторану комфортним та відомим, сформувати лояльність гостей: звернення на ім'я, рекомендації і підбадьорювання.

За час свого існування ресторан «Monkey pizza&bar » зумів створити собі непоганий імідж, залучити велику кількість відвідувачів, багато з яких стали постійними клієнтами. Незважаючи на велику конкуренцію більшість з них залишаються вірні закладу. Все це забезпечується жорстким контролем начальства над обслуговуючим персоналом. Я б порекомендувала розробити нові страви та оновити меню, що залучити більше гостей, створити умови для професійного просування співробітників.

Для того, щоб стимулювати працівників до ще більших досягнень можна розробити систему додаткових винагород, наприклад:

* можна влаштувати конкурс серед співробітників. Фотографія того, хто найкращим чином впорається з поставленою метою буде висіти на дошці пошани;
* при роботі понад норму - оплачувати додаткові години за подвійним тарифом.