Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:
https://studservis.ru/gotovye-raboty/kursovaya-rabota/108628

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Гостиничное дело

Оглавление
ВВЕДЕНИЕ 3
1. Гостиницы и предприятия питания в индустрии туризма 5
1.1. Услуги общественного питания в гостинице 5
1.2 Особенности обслуживания на предприятиях питания в гостиницах 10
Глава 2. Характеристика методов обслуживания гостей службой питания в гостиничных комплексах 15
ЗАКЛЮЧЕНИЕ 23
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 26

ВВЕДЕНИЕ
Бизнес в сфере общественного питания стабильно развивается, даже несмотря на возникающие периодически экономические и финансовые трудности. Однако на данном рынке идет серьезная конкурентная борьба за посетителей, что заставляет владельцев предприятий общественного питания находиться в постоянном поиске направлений развития своего бизнеса, выходов на новые рынки. Именно конкурентная борьба заставляет управляющих ресторанами продумывать не только основную стратегию и стиль, но и отдельные детали, придающие предприятию общественного питания уникальность и неповторимость. Только при формировании грамотно разработанной концепции и последовательного комплексного внедрения всех составляющих ресторанного бизнеса, гарантирован успех в развитии деятельности ресторана.
Ресторанный бизнес относится к числу наиболее стабильных, но в тоже время развитие ресторанного бизнеса зависит в первую очередь от спроса на данные услуги среди населения. Поиск направлений развития ресторанного бизнеса обратил свое внимание на прибыльность деятельности ресторанов и кафе при гостиницах. Услуги питания относятся к дополнительным условиям гостиничного сервиса, поэтому для создания комфортного проживания и приятного времяпрепровождения при гостиницах функционируют рестораны, кафе или бары. Так, в ГОСТе Р 50645-94 устанавливает минимальный дифференцированный перечень гостиничных услуг, предоставляемых гостиницами Российской Федерации, в зависимости от их категории, среди которых требования к системе питания [12].
Актуальность вопроса об организации питания при гостиницах состоит в том, что предприятие питания представляет собой неотъемлемую часть гостиничного бизнеса, поскольку гостеприимства без питания не бывает. Кроме того, гостиничные рестораны – это не только престиж и лицо гостиницы, но и один из основных источником прибыли (примерно треть доходов гостиничного комплекса).
Целью работы является проведения анализа ресторанного сервиса в гостинице.
Объектом исследования является сущность работы предприятий питания гостиничного комплекса, принципы организации обслуживания, предметом исследования - организация ресторанного сервиса в гостинице.
Для достижения поставленной цели необходимо решение следующих задач:
- дать понятие предприятия питания гостиницы;
- рассмотреть виды предприятий питания при гостиницах;
- раскрыть сущность работы предприятий питания гостиничного комплекса, принципы организации обслуживания;
- установить взаимосвязь между качеством ресторанных услуг и эффективностью ресторанного бизнеса.
В работе использовалась нормативно-законодательная база и различная специализированная литература: учебники, пособия, сборники, журналы. Наиболее полная информация содержится в учебнике Бондаренко Г.А. «Менеджмент гостиниц и ресторанов» [19]. Сведения об особенностях обслуживания на предприятиях питания при гостинице содержатся в издании Сорокиной А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах» [42].

1. Гостиницы и предприятия питания в индустрии туризма

1.1. Услуги общественного питания в гостинице

Индустрия гостеприимства исторически сформировалась и выросла из сектора средств размещения, представленного различными типами гостиничных предприятий. В классическом понимании гостиница – это дом с меблированными комнатами для приезжающих [3]. В современных условиях гостиница – это предприятие, предназначенное для гостиничного обслуживания граждан, а также индивидуальных туристов и организованных групп [23]. Однако современное гостиничное предприятие предоставляет потребителям не только услуги проживания и питания, но и более широкий спектр услуг – услуги транспорта, связи, развлечений, экскурсионное обслуживание, медицинские, спортивные услуги, услуги салонов красоты и пр. Сегодня именно спектр дополнительных услуг оказывает важное значение при выборе гостиницы у туристов.

Организационная структура современного гостиничного предприятия зависит от многих факторов. Прежде всего, это вместимость предприятия, его назначение, месторасположение, категории отеля, сегмента потребителей и многого другого. Невозможно предложить единую организационную модель гостиницы, можно лишь выделить общие моменты организации отелей. Современная крупная гостиница включает следующие основные службы [25]:

- служба управления номерным фондом,
- административная служба,
- служба организации питания,
- коммерческая служба,
- инженерно-техническая служба.

Оказание услуг по предоставлению питания и напитков – второй, после услуг размещения, основной вид деятельности большинства гостиниц, и во многих из них этим занимается большее количество сотрудников, чем предоставлением номеров и мест. Это происходит по двум основным причинам [26]:

- в отличие от гостиничных номеров, питание и напитки в гостиницах могут предоставляться и не проживающим в них людям так же, как и проживающим гостям, в эти услуги могут включаться продажи солидных приемов;
- предоставление питания и напитков – относительно трудоемкая услуга.

Ресторанная деятельность в Российской Федерации не подлежит обязательной системе лицензирования, однако основные принципы и организация работы на ресторанном рынке регулируются ГОСТами Межгосударственной системы стандартизации. Так, межгосударственный стандарт ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования» [9], был введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 января 2019 г. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 г. N 1676-ст.

Согласно ГОСТ 30389-2013, ресторан – это предприятие питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая фирменные блюда и изделия, алкогольных, прохладительных, горячих и других видов напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий [8]. Основные классификационные признаки ресторанов приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Классификационные признаки ресторанов согласно ГОСТ

Признаки классификации	Ресторан
Ассортимент реализуемой продукции (специализация)	Неспециализированные; специализированные: мясной рыбный пивной сырный ресторан вегетарианский ресторан гастрономический ресторан диетический и др. ресторан национальной (этнической) кухни ресторан смешанной кухни ресторан европейской кухни
Интересы потребителей, месторасположение	Клубный ресторан (ресторан-салон);

спорт-ресторан;
ресторан - ночной клуб;
ресторан при гостинице и иных средствах размещения для обслуживания в номерах (room-service);
ресторан выездного обслуживания; вагон-ресторан и другие
Методы и формы обслуживания Ресторан:
с полным обслуживанием официантами;
с частичным обслуживанием официантами;
с полным самообслуживанием;
ресторан выездного обслуживания;
рестораны с открытой кухней
Источник: [8]
Во всех ресторанах, не зависимо от его профиля, как и на предприятиях общественного питания любого типа и класса должны обеспечиваться безопасность жизни и здоровья потребителей и сохранность их имущества при условии соблюдения правил производства и реализации продукции общественного питания, санитарных и технологических норм и правил, а также требований пожарной и электробезопасности.
На предприятиях общественного питания (в том числе ресторанах при гостиницах) должны выполняться требования нормативных документов по безопасности услуг:
- санитарно-гигиенические и технологические требования СанПиН 42-123-5777, СанПиН 42-123-4117, сборники рецептур блюд и кулинарных изделий;
- требования к безопасности продовольственного сырья и продуктов - в соответствии с требованиями МБТ 5061;
- экологической безопасности – СанПиН 42-123-5777, СНиП 2.08.02;
- противопожарной безопасности – ГОСТ 12.1.004;
- электробезопасности – СниП 11 – 4 [11].

Рестораны и предприятия общественного питания всех типов и классов должны быть оснащены инженерными системами и оборудованием, обеспечивающим необходимый уровень комфорта, в том числе: горячее и холодное водоснабжение, канализация, отопление, вентиляция, радио- и телефонная связь.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Конституция Российской Федерации. – М.: Юрист, 2018. – 101с.
2. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования: ГОСТ 30389-2013. [от 01.01.2019]. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.consultant.ru
3. Услуги общественного питания. Требования к персоналу: ГОСТ 30524-2013 [от 01.01.2019]. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.consultant.ru
4. Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования: ГОСТ Р 54604-2011 [от 01.07.2012] – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.consultant.ru
5. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2018 г. № 1085. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.consultant.ru
6. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц: ГОСТ Р 50645-94 [от 01.07.1996] – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.consultant.ru
7. Агафонова Л Г, Агафонова О. С. Туризм, гостиничный и ресторанный бизнес: ценообразование, конкуренция, государственное регулирование: Учебное пособие – М.: Знание Украины, 2019. – 352 с.
8. Организация ресторанного хозяйства: учебное пособие – М.: Центр учебной литературы, 2018. – 280 с.
9. Архипов, В.В., Иванникова ТВ, Архипова А.В. Ресторанное дело: Ассортимент, технология и управление качеством продукции в современном ресторане: учебное пособие - М.: Фирма "ИНКОС", 2017. - 382 с.
10. Белошапка, М.И. Технология ресторанного обслуживания: учебное пособие – М: Изд центр "Академия", 2017. – 224 с
11. Богушева, В.И. Бары и рестораны. Искусство обслуживания: учебник. – Ростов-н / Д: Феникс, 2018. – 352с.
12. Бондаренко, Г.А. Гостиничное и ресторанное хозяйство: учебно-практическое пособие - 2-е изд – Минск: БГЭУ, 2018. – 288с.
13. Бондаренко, Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие / Г.А.Бондаренко. – М.: Новое знание, 2019. – 210с.
14. Борисова, ЮН и др. Менеджмент гостиничного и ресторанного обслуживания – М: РИБ, 2013. – 258с.
15. Бородина, В.В. Ресторанно-гостиничный бизнес: учет, налоги, маркетинг, менеджмент – М: Книжный мир, 2019. – 165 с.

16. Браймер, Р. Основы управления в индустрии гостеприимства: Пер с англ – М: Аспект Пресс, 2017. – 325 с.
17. Бурносова, Г.Н., Каморджанова Н. А. Гостиничный и туристский бизнес: особенности бухгалтерского учета и налогообложения: учеб. пособие. – М.: Финансы и статистика, 2018. – 184 с.
18. Волкова, И.В., Миропольский Я.И., Мумрикова Г.М. Ресторанный бизнес в России. С чего начать и как преуспеть. – М.: Флинта, 2017. –184 с.
19. Волков, Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: учебник. – Ростов н / Д: Феникс, 2018. – 352 с.
20. Волков, Ю.Ф. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: учебное пособие – Ростов н / Д: Феникс, 2017. – 248 с.
21. Волков, Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: учебник / Ю.Ф.Волков. – Изд.2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2018. – 275с.
22. Гибсон, П Ресторанный бизнес. Как открыть и успешно управлять рестораном: Пер с англ – М: Рус консулом, 2019. – 272 с.
23. Гостиничный и туристический бизнес / Под ред. А.Д. Чудновского. – М: ЭКМОС, 2018. – 352 с.
24. Ефимов, С.Л., Кучер Л.С. Ресторанный бизнес в России: технология успеха. Изд. 3. –М.: Росконсульт, 2018. – 512 с.
25. Котлер, Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: Учебник для вузов: Пер. с англ. / Под ред. Р. Б. Ноздревой. – М.: ЮНИТИ, 2018. – 241 с.
26. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность: учебное пособие. – Томск: ТПУ, 2017. – 168 с.
27. Лойко, О.Т. Туризм и гостиничное хозяйство: учебное пособие. – Томск: ТПУ, 2018. – 152 с.
28. Любецкий, М.С. Организационные основы приема и обслуживания туристов: Учебное пособие к курсу лекций / ФГОУВПО «РГУТиС» Волгоградский филиал. − Волгоград, 2017. − 145 с.
29. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для проф. Образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 199с.
30. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса / С. Медлик, Х. Инграм; (пер. с англ. А.В.Павлов). – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2018. – 201с.
31. Мескон, М. Основы менеджмента: учебник / М. Мескон, М.Альберт, Ф. Хедоури – М.: Республика, 2018. – 720 с.
32. Методики управления персоналом в ресторанном бизнесе: учебник / Под ред. П.О.Петрова. – Спб.: Питер, 2017. – 188с.
33. Плешакова, Д.А., Медведева Е.С. Анкетный опрос как способ выявления качества гостиничных услуг // Студенческий научный форум – 2019 . - №12. – С.17-20.
34. Сервисная деятельность в туризме и гостиничном бизнесе: учеб. пособие/ Под ред. О.Т. Лойко. – Томск. Изд-во Том. ун-та, 2017. – 268 с.
35. Солдатенков, Д.В. Современный ресторан: новые форматы. – М.: Ресторанные ведомости, 2018. – 144 с.
36. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2019.- 214с.
37. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. – М.: ООО «Книгодел»: МАТГР, 2017. – 199с.
38. Шипунов, В.Г. Основы управленческой деятельности./ В.Г.Шипунов, Е.Н.Кишкель: учебник. – М.: Высшая школа, 2017. – 304 с.
39. Шок Патти Д., Боуэн Джон. Маркетинг в ресторанном бизнесе: учебник – М.: Ресторанные ведомости, 2018. – 234 с.
40. www.astoriavl.ru –сайт гостиницы «Астория»
41. www.booking.com – система бронирования гостиниц

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:
https://studservis.ru/gotovye-raboty/kursovaya-rabota/108628