

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/411066>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Гостиничное дело

ВВЕДЕНИЕ

1. ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТАНИЯ ПРИ ГОСТИНИЦАХ

1.1 Место предприятия питания в структуре гостиницы

1.2 Характеристика ресторанных заведений и особенности обслуживания в них в отелях

2. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЦАХ

2.1 Характеристика ООО «Гранд Елец» и предприятия питания в его структуре

3. РАЗРАБОТКА МЕРОПРИЯТИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ОРГАНИЗАЦИИ РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА ООО «ГРАНД ЕЛЕЦ»

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

ВВЕДЕНИЕ

Предприятия общественного питания в индустрии гостеприимства способствуют привлечению в обращение части доходов туристов из разных городов и стран. Таким образом, происходит переливание покупательных фондов из одной страны в другую, с одного города в другой. Кроме того, удовлетворение потребностей за пределами постоянного места проживания видоизменяет расходы покупательных фондов жителей, в частности, расходы на покупку товаров замещаются расходами на услуги. А это способствует мобилизации свободных финансовых средств населения.

Одной из основных услуг, которую отели должны предоставлять своим гостям, является организация питания. При выборе отеля данный фактор стоит на втором месте. В настоящее время роль службы питания как источника прибыли стала расти, и практически сравнялась с ролью номерного фонда. Поэтому повысилось внимание к этой службе – число ресторанов в одной гостинице увеличивается, они становятся все более роскошными, появляются рестораны узкой специализации с национальной кухней, кофейни, бары и т.д. 4

Актуальность данной темы в том, что услуги питания являются одной из важнейших составляющих гостиничной индустрии и, только грамотно используя все ресурсы ресторана, можно добиться максимальной прибыли.

Теоретической и методологической основой исследования является современная экономическая теория, труды отечественных и зарубежных ученых и практиков, посвященные анализу хозяйственного механизма управления предприятиями общественного питания. В работе использованы результаты научных исследований, данные об экономическом развитии отрасли общественного питания на разных уровнях управления, а также материалы статистических органов.

Методика исследования основана на использовании системного, статистического и логического анализа полученной информации и экспертных оценок, а также метода наблюдения.

Объектом исследования является ООО «Гранд Елец», особое внимание в работе уделено ресторану данного гостиничного комплекса «Гранд Елец».

Предметом исследования курсовой работы является организация ресторанного сервиса ресторана «Гранд Елец» ООО «Гранд Елец».

Целью исследования является разработка мероприятий по совершенствованию организации ресторанного сервиса в гостиничном комплексе и повышение эффективности его работы.

Задачи курсовой работы:

- Рассмотреть теоретические аспекты управления ресторанным бизнесом, выделить характерные особенности работы и развития отрасли в наши дни.
- Оценить эффективность деятельности ресторанных служб «Гранд Елец» ООО «Гранд Елец».
- Разработать проект мероприятий по совершенствованию организации ресторанного обслуживания «Гранд Елец» ООО «Гранд Елец».

Курсовая включает три самостоятельные части, разделенные на параграфы, а также введение, заключение, список использованных источников.

1. ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТАНИЯ ПРИ ГОСТИНИЦАХ

1.1 Место предприятия питания в структуре гостиницы

Пищевая промышленность - это большой сектор услуг в индустрии гостеприимства, который включает приготовление, презентацию блюд, обслуживание гостей продуктами питания и напитками на месте (в ресторанах и отелях) или за его пределами (на вынос, кейтеринг и доставка еды) [1].

Организационная структура гостиничной компании зависит от многих факторов. В первую очередь, это мощность предприятия, его цель, местоположение, категория отеля (его звездность), потребительский сегмент и многое другое. Невозможно предложить единую модель организации гостиницы, можно лишь выделить общие аспекты организации отелей. Большой современный отель включает в себя следующие основные услуги:

- прием и размещение гостей;
- обслуживание номеров;
- административная служба;
- организация питания в гостинице/кейтеринг;
- коммерческая служба;
- техническая служба.

Прием и размещение гостей является самой основной и главной задачей любого гостиничного предприятия. Предоставление еды и напитков является вторым основным видом деятельности большинства отелей после услуг по размещению, и во многих из них в этой работе задействовано больше сотрудников, чем предоставление номеров и мест. Это происходит по двум основным причинам:

1. В отличие от гостиничных номеров, еда и напитки в гостиницах могут быть предоставлены не проживающим в гостинице клиентам, а также гостям, проживающим в них;
2. Предоставление еды и напитков - относительно трудоемкая услуга.

Гостиничные комплексы могут иметь несколько заведений общественного питания сразу. Также они могут отличаться по типу. В крупных отелях, входящих в состав известных гостиничных сетей, обычно есть несколько заведений общественного питания: современные и повседневные рестораны, кафе, бары разной специализации и разного уровня цен на еду и напитки. Количество и типы ресторанов и баров различаются в зависимости от размера и разнообразия рынков, которые обслуживает отель. 11

Питание для гостиничного комплекса или гостинично-ресторанного комплекса - это отдельное структурное подразделение, которым управляет менеджер, который подчиняется начальнику (управляющему отелем).

Менеджер пищевого комплекса при гостинице контролирует следующие виды работ:

- работу кухни и буфета;
- банкетные мероприятия;
- организация обслуживания в ресторанах и барах;
- обслуживание в номерах или холлах;
- доставка мини-бара в номера;
- клининг и работу посудомоечных машин.

Гостиничные рестораны и бары управляются менеджерами (метрдотелями), в обязанности которых входит поддержание высокого качества обслуживания посетителей, обучение и рациональное использование персонала, организация обслуживания в номерах и барах, проведение маркетинговых исследований [2].

Будучи особым типом в коммерческих предприятиях общественного питания, собственные рестораны отелей имеют свои специфические проблемы. Именно по этой причине они часто становятся аксессуаром для отеля, который не приносит никакой прибыли.

1.2 Характеристика ресторанных заведений и особенности обслуживания в них в отелях

В современных условиях классификация предприятий питания формируется по ряду признаков. По связанности управления различают предприятия, объединенные в цепи, и предприятия, работающие самостоятельно.

В зависимости от ассортимента различают предприятия комплексные, универсальные и

специализированные. В зависимости от контингента потребителей существуют предприятия, работающие с постоянным контингентом (при гостиницах, пансионатах, санаториях), и предприятия, работающие с переменным контингентом (городские рестораны, кафе, бары).

Предприятия питания группируются и в зависимости от методов обслуживания, полноты технологического процесса, объема и характера услуг, вида питания (кухни), режима работы и др. Типизация предприятий питания в РФ строится в зависимости от формы обслуживания потребителей, характера деятельности, ассортимента блюд и напитков, кроме того, учитываются особенности интерьера, музыкального сопровождения, мебелировки, столовой посуды и сервировки. К основным типам предприятий питания относят: рестораны, кафе, бары, буфеты, столовые, закусочные.

1. Ресторан - гастрономическое предприятие, предлагающее широкий выбор сложных блюд, в том числе нестандартных и фирменных блюд; вино и водка, табак и кондитерские изделия, повышенный уровень услуг в сочетании с организацией досуга.

В ресторанах потребители получают обед и ужин, а во время конгрессов и конференций обеспечивается полноценное питание. Рестораны в отелях предлагают завтраки. По праздникам в ресторанах организуют семейные обеды, дегустации национальной кухни; проводятся вечера, балы, свадьбы и юбилеи.

В крупных отелях и гостиничных комплексах обычно есть несколько ресторанов, которые предлагают разное меню, разные формы обслуживания и атмосферу. Например, ресторан национальной кухни, ресторан для бизнесменов, ресторан для тех, кто просто хочет спокойно пообедать, а также ресторан с развлечениями.

В ресторане высшей категории обязательны банкетный зал, бар, коктейльная комната с баром. От основных официантов и официанток требуется отличное знание технологий обслуживания клиентов, а также знание иностранного языка в объеме, необходимом для выполнения своих обязанностей. Неотъемлемый элемент - фирменная служебная одежда.

1. Квартальнов В.А. Стратегический менеджмент в туризме. - М.: финансы и статистика, 2018 – 308 с.
2. Ляпина И.Ю.; «Организация и технология гостиничного обслуживания». М., 2018г – 414 с.
3. Лунева Л.А. Все кухни хороши // Ресторанный рынок.- №176.- 2018 – 571 с.
4. Немоляева М.Э., Ходорков Л. Ф.; «Международный туризм: вчера, сегодня, завтра». М., 2018 - 336 с.
5. Надежин Н.А., Красильников В.А., Красильников Н.А. Современный ресторан и культура обслуживания - М.: Экономика, 2017 – 128 с.
6. Скобкин С.С. «Квалификационные требования, характеристики должностей, нормативы труда работников гостиничного хозяйства» 2019 – 415 с.
7. Туризм и гостиничное хозяйство / Под ред. А.Д. Чудновского. - М.: ЭКМОС, 2019 - 317 с.
8. Уильям Л. Карл Организация обслуживания на предприятиях массового питания - М.: Сирин, 2017– 150 с.
9. Чмель Р.О.; «Международный туризм - настоящее и будущее». Санкт-Петербург., 2018 – 180 с.
10. <http://ourhostel.ru> - официальный сайт «Гранд Елец»

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/411066>