

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/kurovaya-rabota/93844>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Организация производства и обслуживания в предприятиях общественного питания

Содержание

Введение 3

I Аналитическая часть 5

1.1 Характеристика предприятия 5

1.2 Организационно-правовая форма и структура производства 9

1.3 Состав торговых помещений, их характеристика 11

1.4 Контроль качества продукции 12

1.5 Система менеджмента и качества 13

II Организационная часть 15

2.1 Особенности организации ресторана 15

2.2 Разработка меню, винной карты ресторана 18

2.3 Виды меню 20

2.4 Дизайн и отделка ресторана 21

2.5 Специфика обслуживания некоторых групп гостей 22

2.6 Методы и средства создания фирменного стиля 24

2.7 Разработка рекомендаций по совершенствованию качества услуг ресторана 26

Заключение 29

Список использованной литературы 30

Введение

Актуальность темы исследования. В условиях высокоинтенсивного рабочего ритма питание остается неотъемлемым элементом графика занятых. Местоположение, качество, скорость приготовления – это только малая часть запросов современного потребителя. В нераскрытом потенциале остается население с особыми гастрономическими предпочтениями (свои еда и диеты), а также те, кто не посещает предприятия общественного питания по причине ограниченного бюджета. Как бы то ни было, клиентский поток отрасли растет с каждым годом. Не меняется рост цен, а в зоне динамики находятся структура бизнеса, предпочтения потребителя в зависимости от качества и времени суток.

Российский рынок общественного питания пока не развит так сильно, как в США и Европе (например, в США доля затрат на питание вне дома в общих затратах на питание составляет 48 %, а в России – только 11 %). В России насчитывается около 88000 кафе, ресторанов и других предприятий общественного питания, в то время как общее количество сетевых ресторанов примерно равно 11000. Около половины из них находятся в крупнейших городах России – Москве и Санкт-Петербурге.

Развитие кафе и ресторанов ускорилось: темпы роста сектора общественного питания по итогам 2018 года удвоились за счет открытия демократичных заведений в регионах.

Темпы роста российского рынка общественного питания в 2018 году оказались вдвое выше, чем годом ранее, следует из данных NPD Group (анализирует рынок фуд-сервиса в восьми крупнейших городах страны: Москве и Московской области, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Новосибирске, Нижнем Новгороде, Казани, Ростове-на-Дону, Самаре). В прошлом году индустрия питания выросла на 5,1%, а по итогам 2017 года рост составил 2%.

Цель исследования – изучить и проанализировать подготовку к обслуживанию и сервировку в стиле фристайл в банкетном зале на 10 мест в ресторане.

Задачи исследования:

- 1) изучить характеристику предприятия, организационно-правовую форму и структуру производства, состав торговых помещений, их характеристика;
- 2) проанализировать подготовку к обслуживанию и сервировку в стиле фристайл в банкетном зале на 10 мест в ресторане.

Объект исследования – стиль фристайл.

Предмет исследования – обслуживание и сервировка в банкетном зале.

Работа по структуре состоит из введения, двух глав основного текста, заключения и списка использованной литературы.

I Аналитическая часть

1.1 Характеристика предприятия

Ресторан «Небесный». Режим работы с понедельника по среду с 17:00 до 24:00, в четверг с 17:00 до 2:00, с пятницы по субботу с 12:00 по 5:00 и в воскресенье с 12:00 до 2:00 без перерывов и выходных.

Ресторан расположен на двух этажах, на которых расположен банкетный зал, основной зал, VIP зона, танцпол и кальянная.

Предприятие оказывает услуги по организации: романтического ужина, дней рождений, корпоративных мероприятий и свадеб, а также ресторан подойдет для небольших застолий в кругу друзей.

Посетителям предлагается меню в обложке из кожаного переплёт, а также вложен прейскурант на вино-водочные.

В ресторане Бриз готовят блюда европейской, паназиатской и японской кухни, а также имеется детское меню и большой ассортимент алкогольных и безалкогольных напитков. В меню европейской кухни предоставлены – холодные и горячие закуски, салаты, супы, паста, горячие блюда из мяса и рыбы, гарниры, десерты. В меню паназиатской кухни предоставлены – салаты, супы, горячие блюда и лапша WOK. В меню японской кухни предоставлены – классические роллы, суси, фьюжен, холодные роллы, горячие роллы и сет.

Интерьер танцевального ресторана «Breeze» очень уютный, с восточными нотками. Здесь расставлены удобные столики, мягкие диванчики и кресла. Максимальное размещение гостей в ресторане возможно до 250 человек.

К административным помещениям относится кабинет главного бухгалтера, и директора.

Программное обеспечение: R-keeper, 1-C Бухгалтерия, excel.

Ресторан «Breeze» имеет собственный сайт <http://www.breeze-dance.ru>, соответствующий концепции предприятия, где посетитель может ознакомиться с меню, услугами ресторана и т.д. Также ресторан «Breeze» предоставляет доступ к бесплатному Wi-Fi.

В качестве средств реклам ресторан использует средства массовой информации — это промо акции, акции постоянным клиентам, рекламные щиты, объявления на улицах и т.д.

Дополнительные услуги — бронирование мест в зале ресторана: при встрече с администратором обговаривается номер столика, количество человек, меню и оставляется предоплата.

В ресторане «Breeze» питание сочетается с отдыхом. Следовательно, оказываются такие услуги по организации досуга, как — живая музыка; выступления известных местных исполнителей; предоставление гостям музыкального, развлекательного и телевизионного сопровождения; предоставление гостям прессы (газет, журналов).

Здесь можно провести вечер с друзьями, корпоратив, свадьбу и различные праздничные мероприятия. В ресторане действует система скидок для постоянных клиентов. Возле ресторана расположена удобная парковка с необходимым количеством парковочных мест.

Здесь проводятся мастер-классы и даже открыты целые кулинарные школы. Полезные и интересные мероприятия, на которых можно научиться готовить вкуснейшие блюда, привлекают и взрослых, и детей.

Где еще шеф-повар поделится своими кулинарными секретами? Профессионально создавать авторские блюда для себя, семьи и друзей — прекрасный стимул посетить именно такой ресторан.

Еда с собой: доставка и отдел кулинарии.

Ресторан, предлагающий отведать вкусную пищу не только в зале, но и дома (т.е. взять с собой), проявляет заботу о своих клиентах. В отделе кулинарии, помимо основного ассортимента блюд, предлагают гостям приобрести необычные соусы и заправки для салатов, смеси специй, свежее тесто — все приготовленное по рецептам шеф-поваров. Пусть дома, на работе или в гостях, человек наслаждается блюдами и не забывает о любимом ресторане.

Еда навынос распространена повсеместно, но есть абсолютная новая «фишка», набирающая обороты. Это наборы — для пикников, барбекю, завтраков и даже поездок. То есть в данном ресторане собирают для

клиента блюда и напитки, соответствующие поводу. Он не тратит время на выбор позиций из меню, не ждет долго выполнения заказа — а довольными остаются все.

Культурная программа.

Ресторан все чаще привлекает клиентов, устраивая концерты, показы фильмов, трансляции спортивных соревнований, организуя выставки современных фотографов и художников. Популярна все так же и живая музыка. Музыкальное сопровождение оказывает влияние на формирование общего впечатления от ресторана. Организация концертов и музыкальных фестивалей, и вместе с тем позитивные эмоции и положительный отклик — вот на что надо делать ставку.

Не забывают и маленьких клиентов: детская комната.

Досуг для детей — эта услуга сегодня очень востребована. Чтобы гости с детьми могли спокойно поужинать, отдохнуть и провести время с друзьями, не волнуясь за любимых чад, в ресторане открыта комната развлечений для малышей. Там они будут находиться под присмотром: играть, рисовать, учиться чему-то новому. Распространены игры с аниматорами, детские спектакли, спортивные и развивающие занятия. Как правило, услуги работы с детьми строятся на почасовой оплате, что приносит заведению прибыль.

Ресторан, рассматриваемый в данной работе, обладает несколькими конкурентными преимуществами. Быстрый сервис. Учитывая ритм жизни современного общества, время, отведенное на сервис, имеет тенденцию сокращаться. Задержки в сервисе оцениваются большинством как негативное явление, влияющие на конкурентоспособность ресторана.

Список использованной литературы

1. Барышникова Н.И., Вайскрובה Е.С., Рябова В.Ф. Управление качеством на предприятиях общественного питания // Актуальные проблемы современной науки, техники и образования: материалы 73-й международной научно-технической конференции / под ред. В.М. Колокольцева. - Магнитогорск: Изд-во Магнитогорск. гос. техн. ун-та им. Г.И. Носова, 2015. - Т.1.- С. 239-24
2. Белошапка М.И. Технология ресторанного обслуживания. Учебное пособие для нач. проф. образования. — 3-е изд., стереотип. — М.: Академия, 2006. — 224 с.
3. Долматова И.А., Латыпова С.Ш. Инновационные технологии в организации питания и обслуживания посетителей в ресторане [Текст] / Качество продукции, технологий и образования: мат. X междунар. науч.-прак. конф. - Магнитогорск: Изд-во гос. техн. ун-та им. Г.И. Носова, 2015. С. 50-53.
4. Долматова И.А., Миллер Д.Э., Курочкина Т.И., Персецкая К.М. Отбор персонала на предприятии общественного питания как один из элементов его конкурентоспособности [Текст]: - Молодой ученый. 2015. № 19. С. 125-127.
5. Долматова И.А., Рябова В.Ф., Персецкая К.М., Курочкина Т.И. Инновационные технологии в системе корпоративного питания [Текст] / Современные технологии продуктов питания: мат. Междунар. науч.-прак. конф. - Курск: Юго-Зап. Гос. ун-т, 2014. С. 75-77.
6. Долматова И.А., Семьянова Е.С., Курочкина Т. И., Быстрова А.А. Основные направления и перспективы развития малого предпринимательства в городе Магнитогорске [Текст]. - Молодой ученый, 2015. №6. С. 152-155.
7. Зайцева Т.Н., Быстрова А.А., Лаптева М.Д., Ходакова Е.Е. Услуги общественного питания в муниципальных учреждениях г. Магнитогорска [Текст]. - Молодой ученый, 2015. - №19.- С. 127-130.
8. Закирова Д.Р., Барышникова Н.И. Школьное питание: проблемы и пути решения / Д.Р. Закирова Н.И. Барышникова // Поколение будущего: взгляд молодых ученых: Материалы 3-й Международной молодежной научной конференции. - Курск: Юго- Западный государственный университет, 2014. - С.100-103.
9. Курочкина Т.И., Зайцева Т.Н. Предприятия общественного питания города Магнитогорска в условиях эмбарго [Текст] / Качество продукции, технологий и образования: мат. X Междунар. науч.-прак. конф. - Магнитогорск: Изд-во гос.техн.ун-та им. Г.И. Носова, 2015. - С. 88-90.
10. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. Официант: начальный уровень: учеб. пособие. - М.: Издательский центр "Академия", 2008. - 64 с.
11. ирошниченко М.А. Современная концепция системы менеджмента качества: Учеб. пособие. Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2012. 132 с.
12. Мирошниченко А.А. Интеллектуальный капитал в сфере управления современными информационными технологиями / Сб. науч. трудов: Экономика знаний. Проблемы управления формированием и развитием / Отв. ред. В.В. Ермоленко, М.Р. Закарян. 2014. С. 362-372.

13. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие для нач. проф образования/ В.В. Усов. – 10-е изд., стер. – М.: Издательский центр “Академия”, 2012. – 432 с.
14. Планировочные требования, состав и взаимосвязь помещений. - <http://stroy-spravka.ru/article/planirovochnye-trebovaniya-sostav-i-vzaimosvyaz-pomeshchenii>

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/kurovaya-rabota/93844>