

Слайд 1

Здравствуйте, уважаемые члены аттестационной комиссии!

Тема моей ВКР – «ТЕМА».

Слайд 2

Цель работы - изучение организации службы питания и разработка путей ее совершенствования.

Объект исследования: ресторан «На Рязанском проспекте» в гостинице «МосУз Центр».

Предметом исследования является организация питания в гостинице.

Задачи данной работы Вы можете увидеть на данном слайде.

Слайд 3

Каждое предприятие должно осуществлять свою деятельность в соответствии с законодательством РФ, имея при этом стандартный набор документов, необходимых для функционирования. Таким образом, обеспечивается технический аспект качества.

В России существует жесткая классификация ресторанов. Главный документ в России регулирующий это направление ГОСТ 30389-2013.

Основные службы гостиницы представлены на рисунке. Все службы имеют одну общую цель удовлетворить потребности посетителей гостиницы.

Слайд 4

Главная функция средств размещения - предоставление временного жилья, а также услуг питания гостиницы, или пищевой комплекс отеля, - это отдельное структурное подразделение, которое возглавляет директор, подотчётный управляющему отелем (директору гостиницы).

Успех работы ресторана в огромной степени зависит от директора (управляющего), от его способностей управлять персоналом, договариваться с поставщиками, умения планировать затраты и вовремя принимать правильные решения по стратегическому управлению рестораном, также значительную роль играют личные качества руководителя ресторана. Это можно посмотреть на рисунке на слайде презентации.

Слайд 5

Отель «МосУз Центр» расположен службы в Юго-Восточном административном трехразового округе г. Москвы отель по адресу: ул. Зеленодольская, гостиничные д. 3, корп. 2.

На 10 этажах здания расположено 117 номеров, что позволяет разместить 262 гостя. Так же есть спорт зал, конференц-залы, ресторан и бар. Отель расположен в 5-ти минутах ходьбы от метро.

Слайд 6

Недостатки, требующие доработки:

- Весь ассортимент продукции, представленный в различных видах меню представлен с нарушениями правил оформления, т. е. в полном хаосе. Так, например, в меню холодные блюда начинаются в середине всего ассортиментного перечня и без очередной последовательности (рыбные, мясные, овощные и т.д.).
- Отсутствует обозначение пищевой ценности.
- Ассортимент меню не обновлялся долгое время.

Слайд 7

Для исправления этих недостатков меню необходимо:

- уделить должное внимание поставщикам по вопросам, касающимся предоставления новинок продукции, к примеру, требовать от торговых представителей предоставление еженедельного каталога или прайс-листа продукции, что позволит планировать ассортиментную политику.
- было проведено анкетирование в течении недели в разные часы с 12.00 до 22.00. Анкеты выдавались гостям для того чтобы выяснить их предпочтения и что они хотят видеть в меню в будущем. В итоге было заполнено 173 анкеты, которые были потом просмотрены руководством. Эти пожелания были учтены когда создавалось новое меню. Было создано несколько примеров нового меню.

Слайд 8

В связи с Федеральным законом «О запрете реализации алкогольной продукции лицам младше 18 лет» иногда имеются нарушения, в результате чего бывают конфликтные ситуации со стороны обслуживающего персонала и посетителями.

Это может привести к штрафам для ресторана или его закрытию.

Слайд 9

программа совершенствования:

Провести беседу с работниками ресторана и объяснить что они должны делать когда есть сомнения в возрасте гостя или видно что это подросток 15-17 лет.

Ввести штрафы для сотрудников ресторана за нарушение закона.

Слайд 10

НЕДОСТАТКИ

Заранее не информируют посетителей об изменениях в ассортименте по меню и карте вин, которые бывают по различным причинам.

Например, нет основного сырья для приготовления определенного блюда или напитка.

Слайд 11

программа совершенствования:

- установить четкий контроль за наличием необходимого ассортимента на предприятиях – изготовителях ресторан и в зале ресторана путем дополнительных проверок управляющим банкетных ресторана;
- Можно добавить дни для поставки продуктов в ресторан.

Слайд 12

НЕДОСТАТКИ

У персонала ресторана есть проблемы с иностранным языком, меню предоставлено только на русском языке, что ведет к тому что уменьшается количество иностранных гостей.

И это ведет к уменьшению прибыли ресторана.

Слайд 13

Чтобы исправить это проблемы меню необходимо:

Составить меню на двух языках.

Для персонала можно проводить оплачиваемые курсы по английскому языку.

При отборе кандидатов на места персонала в ресторан обязательным пунктом должно быть знание иностранного языка. Проверить знание можно с помощью собеседования на английском.

Слайд 14

НЕДОСТАТКИ

Служба питания не имеет должной рекламы, поэтому услугами ресторана и бара в основном пользуются только гости отеля, хотя для посещения они открыты и для жителей.

Слайд 15

программа совершенствования:

Для массовой информации создать, через рекламное агентство эффективно - грамотную рекламу, содержащую оригинальное композиционное решение, так как она является важным направлением в продвижении ассортиментной политики.

Например поставить штендеры рядом с рестораном и разместить информацию о ресторане на рекламных щитах.

При заказе на определенную сумму посетители ресторана получают сувенирную продукцию (фирменные спички, зажигалки, бокалы) и на каждом подарке должен быть размещен фирменный знак заведения.

Слайд 16

По итогам проведенного анализа исследуемого предприятия питания ресторана «На Рязанском проспекте» были разработаны для внедрения ряд рекомендаций, касающиеся улучшения, как сервисной деятельности предприятия, так и повышения эффективности его функционирования (таблица НА СЛАЙДЕ).

Слайд 17

Данные мероприятия имеют обоснования и являются рекомендованными к проведению в ресторане «На Рязанском проспекте».

Слайд 18

Таким образом, задачи данной работы выполнены, поставленная цель достигнута.

Внедрение вышеуказанных предложений по улучшению организации службы питания в ресторане «На Рязанском проспекте» позволит работать более качественно.

Спасибо за внимание!