



УНИВЕРСИТЕТ
СИНЕРГИЯ

Кафедра
Менеджмент в гостиничном и ресторанном бизнесе

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

**ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ И ПУТИ ЕЕ
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ**

Обучающийся : Семенова Алина Михайловна

Руководитель: Пасько Ольга Владимировна

Цель и задачи ВКР

Основная цель ВКР - изучение организации службы питания и разработка путей ее совершенствования.

Цель исследования определяет постановку ряда задач:

- дать характеристику службы питания в гостинице;
- выявить особенности управления службы питания;
- представить особенности осуществления контроля над основными подразделениями ресторана.
- Разработать программу совершенствования организации службы питания.

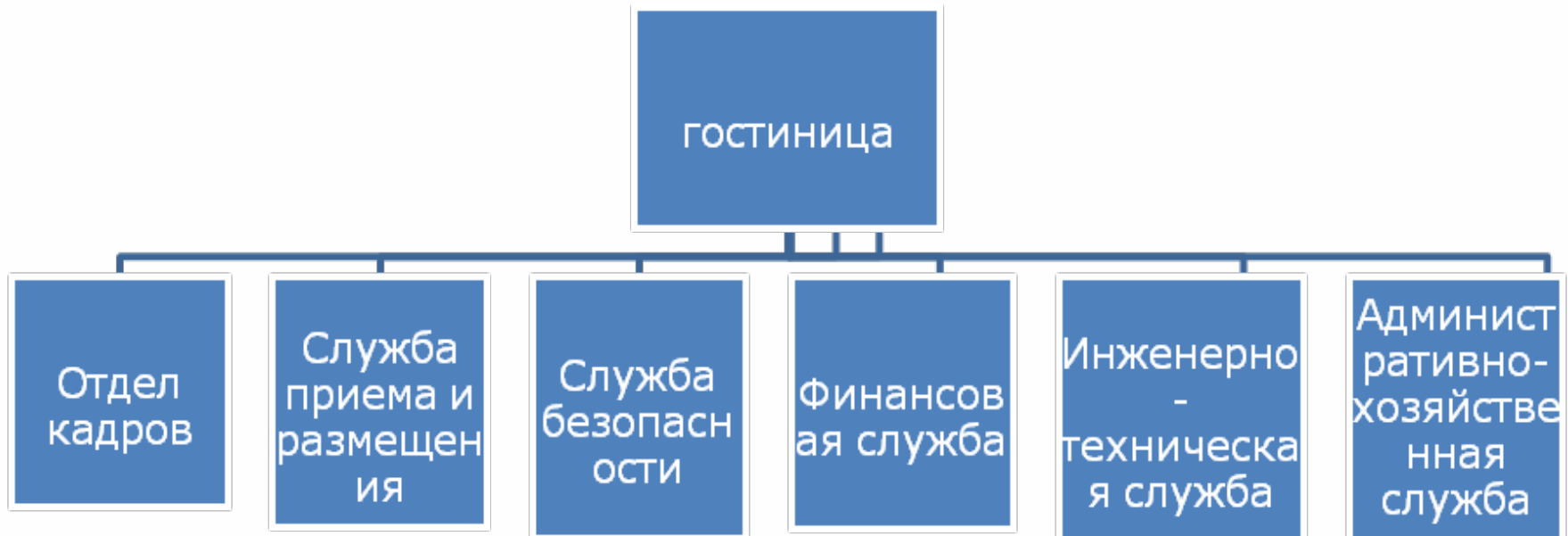
Объект исследования: ресторан «На Рязанском проспекте» в гостинице «МосУз Центр».

Предмет исследования: организация питания в гостинице.

Теоретические основы организации питания в гостинице

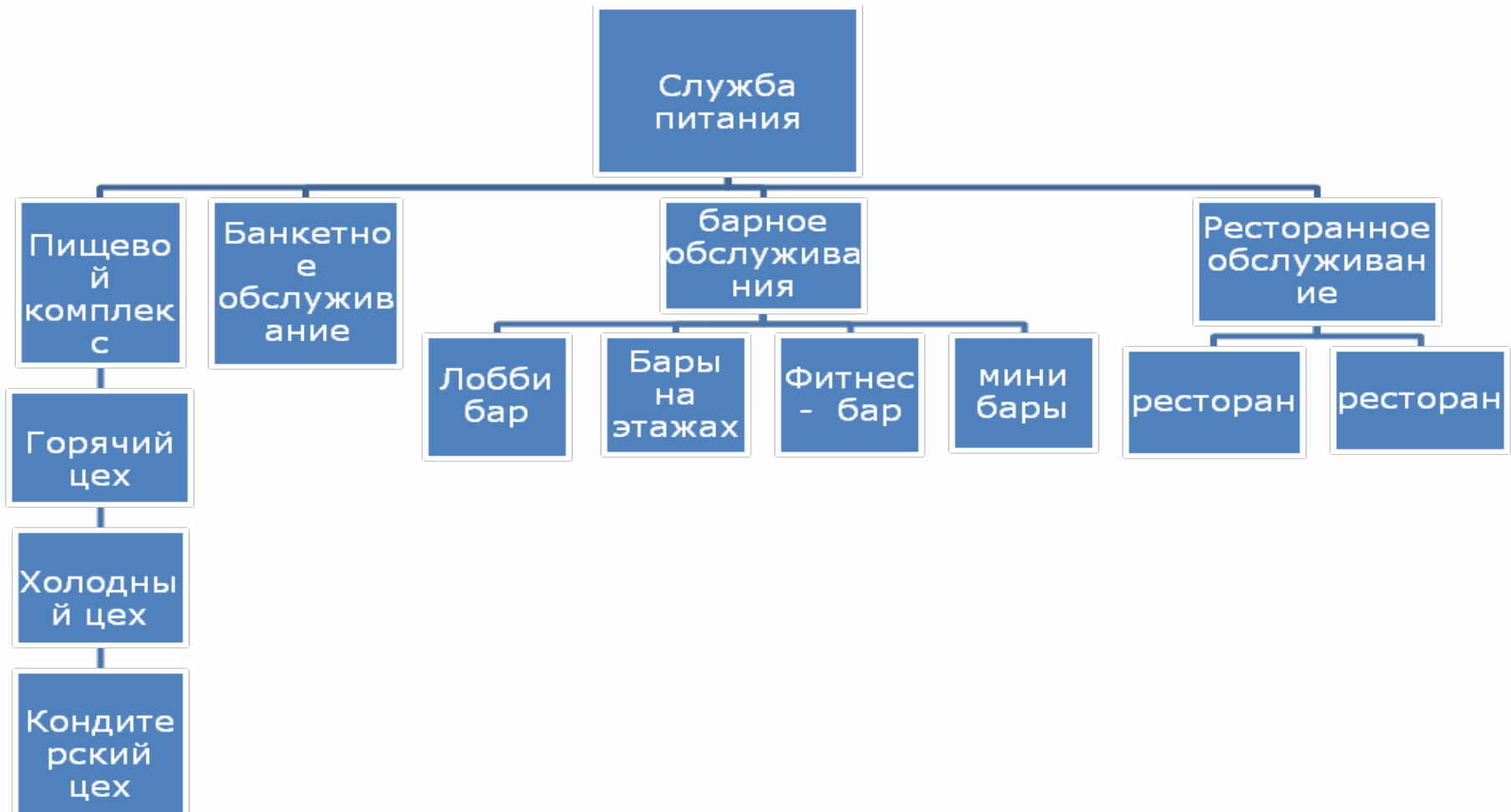
В России существует жесткая классификация ресторанов. Главный документ в России регулирующий это направление ГОСТ 30389-2013.

Основные службы гостиницы



в средствах обслуживания

Схема



Характеристика предприятия.



- 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.

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.

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.

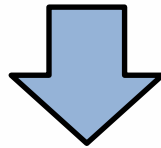
- Провести беседу с работниками ресторана и объяснить что они должны делать когда есть сомнения в возрасте гостя или видно что это подросток 15-17 лет.
- Ввести штрафы для сотрудников ресторана за нарушение закона.

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.

- 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.

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.

Чтобы исправить эти 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.

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.

- 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.

Мероприятия по улучшению деятельности ресторана «На Рязанском проспекте»

Мероприятия, направленные на улучшения деятельности	Экономическое обоснование	Предлагаемый экономический эффект
Еда на вынос – выгодное предложение от ресторана.	Это и есть кейтеринговое обслуживание. Я предлагаю внедрить такую услугу, чтобы посетители сами забирали свой заказ и при этом получали скидку.	Увеличение потока посетителей за счет внедрение новой услуги на предприятии, повышение прибыльности и рентабельности.
Внедрение услуги «Воскресный бранч»	Услуга позволит обновить ассортимент предлагаемых направлений в деятельности ресторане «На Рязанском проспекте».	При активной работе на рынке гостиничных услуг отель «На Рязанском проспекте» и её служба питания будут иметь четкую тенденцию развития, что приведет к увеличению прибыли и дохода гостиницы.

Мероприятия по улучшению деятельности ресторана «На Рязанском проспекте»

Внедрение услуги по диетическому питанию в ресторане «На Рязанском проспекте».	Услуга необходима для внедрения в условиях жесткой конкуренции и для поддержания национальных проектов в нашей стране по здоровому образу жизни.	За 5-тидневную неделю средняя выручка от диетического питания составит <u>15400, 00 руб.</u> Это говорит о хорошей востребованности данной услуги и получение прибыли от её внедрения
Анализ состава персонала.	По итогам проведенного анализа выявлено не соответствие достойного уровня профессионализма сотрудников, особенно при внедрение услуги диетического питания.	Необходимо вложить определенную сумму на проведение профессионального обучения. Обучение позволит улучшить качество работы персонала, за счет этого увеличится пропускная, что скажется на увеличении выручки.

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!

