

Содержание

Введение	4
1. Теоретические основы организации службы питания в гостиничных комплексах	7
1.1. Особенности организации питания в гостинице.....	7
1.2. Роль службы питания в гостинице и ее структура.....	12
1.3. Структура управления предприятиями питания гостиницы.....	18
2. Анализ деятельности службы питания в гостинице «Crowne Plaza».....	22
2.1. Общая характеристика гостиницы.....	22
2.2. Характеристика службы питания гостиницы	40
2.3. Анализ удовлетворенности посетителей работой службы питания гостиницы.....	48
3. Рекомендации по оптимизации службы питания гостиницы «Crowne Plaza»	54
3.1. Разработка мероприятий по открытию летней террасы.....	54
3.2. Мероприятия по продвижению услуг службы питания.....	70
3.3. Оценка эффективности рекомендуемых мероприятий.....	73
Заключение.....	80
Список литературы.....	82

Введение

Гостеприимство - одно из фундаментальных понятий человеческой цивилизации, и в настоящее время под воздействием научно-технического процесса превратилось в мощную индустрию, объединяющую различные сферы деятельности в которой работают миллионы профессионалов, создавая уют и комфорт на благо людей.

В системе гостиничного бизнеса тесно переплетены интересы экономики и культуры, экологии и занятости населения, а также транспортных организаций.

В технологии туристской деятельности одним из важнейших видов услуг является правильная организация питания отдыхающих. Предприятия общественного питания, расположенные в гостиницах, аэропортах, железнодорожных вокзалах, на теплоходах, занимают ведущее место в организации питания туристов, в том числе иностранных. Широкое распространение получает автотуризм-путешествие на автобусах или автомобилях с остановками в комплексах, во время которых туристы питаются в ресторанах, кафе, барах.

Уровень обслуживания на предприятии общественного питания зависит не только от его материально-технической базы и успешного менеджмента, но и от профессионального мастерства тех, кто призван создавать обстановку радушия и гостеприимства, в первую очередь от метрдотелей и официантов. В свою же очередь, от профессионализма и производительности персонала зависит прибыль всего заведения.

Непрерывное изменение структуры предприятия, движение в ногу со временем необходимо в любой отрасли предпринимательства, но нигде оно не является таким важным, как в условиях рынка. Конкуренция здесь такова, что нерентабельные предприятия оказываются банкротами. Поэтому, когда исчерпан запас путей оптимизации технической базы, необходимо