

Оглавление

Введение	3
1. Теоретические основы управления деятельностью организации в сфере ресторанно-гостиничных услуг	7
1.1 Особенности ресторанно-гостиничной отрасли	7
1.2 Специфика ориентации системы управления в ресторанно-гостиничной отрасли	11
1.3 Основные индикаторы оценки эффективности деятельности ресторанно-гостиничного комплекса	15
2. Анализ деятельности ресторана «О2 Лаундж» отеля «Ритц-Карлтон Москва»	312
2.1. Краткая характеристика деятельности организации	32
2.2. Анализ организационной структуры и структуры управления ресторанно-гостиничным комплексом	34
2.3 Анализ финансовой деятельности организации	39
2.4 Анализ маркетинговой деятельности организации	50
3. Система оптимизации и совершенствования структуры управления ресторана «О2 Лаундж» отеля «Ритц-Карлтон Москва»	54
3.1. Анализ выявленных проблем	54
3.2 Методы решения выявленных проблем	55
3.3 Анализ эффективности предложенных мероприятий	66
Заключение	69
Список источников и литературы	74
Приложение	77

Введение

За последние десятилетия рынок услуг вышел на новый уровень, он успешно и динамично развивается. И сфера общественного питания здесь занимает свою законную нишу. Основная доля ресторанов, точек быстрого питания, кафе, баров, конечно, приходится на Москву. Второе место занимает Санкт-Петербург. Нынешние предприятия рассчитаны на все слои населения, практически на любой доход, часто предлагают дополнительный спектр услуг. Отрасль общественного питания теперь является перспективным вложением капитала, в том числе и для зарубежных инвесторов, которые в связи со стремительным развитием данной отрасли в России, всё больше стремятся попасть в этот бизнес.

Немалую долю в сфере общественного питания занимают рестораны. По статистике среднегодовые темпы роста ресторанного бизнеса в России составляют примерно 25-30%¹. В современном мире они набирают всё большую популярность. За последние годы в Москве открылось немало таких заведений, предлагающих потребителю разнообразную кухню. Сегодня понятие «ресторан» не всегда означает «дорого». Кто-то привык обедать в перерывах между работой, кто-то проводит с пользой свой досуг, у каждого человека разные потребности и цели посещения подобных заведений, но, несомненно, данный бизнес процветает.

При нынешней конкуренции на рынке услуг предприятия вынуждены вести постоянную борьбу за выживание и расширение бизнеса. Организация качественного обслуживания - цель каждого современного предприятия в сфере общественного питания. И здесь важную роль играет абсолютно всё: уровень сервиса, качество приготовления пищи, оснащённость современным оборудованием, технологии, постоянное расширение меню, интерьер, ценовая политика заведения и т.п. К тому же каждая компания должна уметь привлечь клиента, добиться лояльности с его стороны, стимулировать его на приобретение услуг именно у них. Ведь

¹ <http://www.computerra.ru/> - темпы роста ресторанного бизнеса