

Содержание

Введение.....	3
1. Система обслуживания на предприятиях питания при гостиницах	6
1.1. Место службы питания в структуре гостиницы и ее характеристика...	6
1.2. Особенности системы обслуживания на предприятиях питания при гостиницах.....	10
1.3. Прогрессивные технологии обслуживания и их организация в предприятиях питания.....	20
2. Анализ системы обслуживания, действующей на предприятии.....	23
2.1. Общая характеристика гостиничного комплекса «МИРИТ»	23
2.2. Анализ организационной структуры службы питания в гостинице....	27
2.3. Характеристика и анализ системы обслуживания на предприятии	39
2.4. Мероприятия по совершенствованию системы обслуживания на предприятии питания	44
2.5. Разработка предложений по автоматизации деятельности предприятия.....	49
2.6. Экономическая эффективность от внедрения разработанных предложений в систему обслуживания предприятия	56
Заключение.....	59
Список использованной литературы.....	62
Приложение	64

Введение

В наше время гостиничная индустрия представляет собой отрасль с высоким уровнем конкуренции. Все чаще мы становимся свидетелями того, как открываются новый ресторан или гостиница, имеющие своей целью максимально полное удовлетворение потребностей определенных групп потребителей. Предприятия создаются, а через некоторое время часть из них не выдерживает конкуренции и выходит из бизнеса. В гостиничном хозяйстве слово «сервис» означает систему мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих самые разнообразные бытовые, хозяйственные и культурные запросы гостей. И с каждым годом эти запросы и требования к услугам повышаются. И чем выше культура и качество услуг обслуживания гостей, - тем выше имидж гостиницы, тем привлекательнее она для клиентов и, что не менее важно сегодня, - тем успешнее материальное процветание гостиницы. Важной ответственной задачей для гостиниц является создание репутации предприятия высокого качества обслуживания. Высокое качество обслуживания гостей обеспечивается коллективными усилиями работников всех служб гостиницы, постоянным и эффективным контролем со стороны администрации, проведением работы по совершенствованию форм и методов обслуживания, изучению и внедрению передового опыта, новой техники и технологии, расширению ассортимента и совершенствованию качества предоставляемых услуг. В условиях сегодняшней конкуренции предприятия индустрии гостеприимства, если они хотят выжить, не могут больше опираться на традиционные неэффективные консервативные формы культуры производства. Индустрия гостеприимства исторически сформировалась и выросла из сектора средств размещения, представленного различными типами гостиничных предприятий. В классическом понимании гостиница - это дом с меблированными комнатами для приезжающих. В современных условиях гостиница - это предприятие, предназначенное для гостиничного обслуживания граждан, а также