

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА
имени Ю.А.СЕНКЕВИЧА»

Факультет заочного обучения

Кафедра «Гостиничное дело»

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой
«Гостиничное дело»
Д-р техн. наук, проф. Пасько О.В.

«_____» _____ 20__ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(дипломная работа)

Тема: «Совершенствование организации услуг питания» (на
примере АО «Гостиницы «Шахтер»))»

Выполнила:
Студентка 6 курса ГЗ1001 группы
Григорьева Елизавета Алексеевна
Специальность: 100201.65 «Туризм»
Специализация: Технология и организация
гостиничных услуг

«___» _____ 2016 г.

Руководитель:
Д-р техн. наук, проф.
Пасько Ольга Владимировна

«___» _____ 20__ г.

Москва 2016

Содержание

Содержание	2
Введение	4
Глава 1. Теоретические аспекты организации оказания услуг питания	7
1.1. Основные требования, предъявляемые к организации общественного питания	7
1.2. Анализ форм обслуживания потребителей в предприятиях питания	19
1.3. Особенности организации питания в гостиницах	25
Глава 2. Анализ организации питания в АО гостинице «Шахтер»	36
2.1. Организационно-экономическая характеристика АО гостиницы «Шахтер»	36
2.2. Организация питания в АО гостинице «Шахтер»	39
2.3. Оценка качества организация питания в АО гостинице «Шахтер»	47
Глава 3. Совершенствование организации услуг питания (на примере АО " Гостиницы "Шахтер")	55
3.1. Проектная разработка кофейного и чайного бара	55
3.2. Мероприятие по введению нового диетического меню	56
3.3. Внедрение новой формы обслуживания – «Воскресный бранч»	59
3.4. Экономическая эффективность мероприятий	65
Заключение	69
Список литературы	71
Приложения	75

Введение

В настоящее время индустрия общественного питания относится к одной из наиболее динамично развивающихся отраслей национальной экономики. Последние годы характеризуются появлением значительного количества как крупных, так и небольших ресторанов с разнообразным меню.

Сфера общественного питания играет всевозрастающую роль в жизни современного общества. На это обстоятельство повлияли следующие факторы: изменение технологий переработки продуктов питания, развитие коммуникаций, средств доставки продукции и сырья, интенсификация многих производственных процессов. Сфера общественного питания является одним из важнейших факторов, характеризующих интегральную оценку социально-экономического уровня развития общества. Понимание состояния данной сферы экономики необходимо для формирования перспективных направлений ее развития как для представителей отрасли, так и для организаций, осуществляющих надзор за объектами этой отрасли.

Функционирование полносервисного отеля предполагает работу собственной службы общественного питания гостей, прибывающих в гостиницу с целью размещения. Кроме того, услуги общественного питания оказываются местным жителям, которые имеют возможность оценить качество предлагаемых блюд и напитков, а также неповторимую атмосферу, царящую в залах гостиничных ресторанов, баров, кафе.

Для гостиницы наличие собственной службы общественного питания служит значительным источником выручки и формирует крупный входящий поток денежной наличности. Однако достижение указанных экономических показателей возможно только при постоянной и кропотливой работе менеджмента по совершенствованию системы обслуживания на предприятиях питания в гостинице.

Сверхзадача системы обслуживания состоит в том, чтобы создать качественный сервис для посетителей гостиничных ресторанов, баров, кафе,