

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава I. Общая характеристика процесса обслуживания в общественном питании	6
1.1. Требования к обслуживанию на предприятиях общественного питания в зависимости от типа предприятия.....	6
1.2. Услуги общественного питания и требования к ним.	23
1.3. Формы и методы обслуживания гостей, применяемые на предприятиях питания.	33
Глава II. Организация обслуживания гостей в ресторанных предприятиях на примере службы питания гостиницы " Radisson Royal Hotel"	44
2.1. Характеристика гостиницы «5 звезд» сети “Radisson Hotels & Resorts” “Radisson Royal Hotel, Moscow”.	44
2.2. Организация деятельности службы питания в гостинице «Radisson Royal Hotel»	51
2.3. Организация обслуживания гостей в ресторане "Веранда" в гостинице "Radisson Royal Hotel"	57
Глава III. Совершенствование обслуживания в ресторане "Веранда" в гостинице "Radisson Royal Hotel"	63
3.1. Анализ процесса обслуживания гостей ресторана "Веранда"	63
3.2. Разработка мероприятий по совершенствованию обслуживания клиентов ресторана "Веранда"	75
3.3. Оценка эффективности предложенных мероприятий.....	85
Заключение.....	89
Список литературы.....	91
Приложения.....	95

ВВЕДЕНИЕ

Индустрия гостеприимства, является одной из крупнейших и бурно развивающихся отраслей мировой экономики. В ней занят каждый шестой человек трудоспособного населения нашей планеты. Это наиболее крупная отрасль экономики. Она поставляет товаров и услуг более чем на 400 млрд. долларов в год. По различным оценкам, число туристских поездок к 2016 году превысит 1 млрд., и туристы потратят на свои путешествия 1,55 трлн. долларов¹.

В настоящее время, чтобы успешно конкурировать с мировыми лидерами гостиничной индустрии необходимо наладить механизмы обслуживания и предоставления качественного сервиса на предприятии общественного питания, так как уважение потребителей можно заслужить только через непосредственное взаимоотношение между гостем и как качественно предоставят ему необходимые услуги.

До 50-х гг. XX в. ресторан в гостинице был второстепенным источником дохода. Считалось допустимой небольшая убыточность ресторана, которая покрывалась доходами от номерного фонда. С другой стороны, постоялец отеля часто считал еду в ресторане отеля неважной по качеству и предпочитал обедать и ужинать вне гостиницы.

Однако по мере снижения загрузки гостиниц, роль службы питания как источника дохода стала возрастать, и в настоящее время практически сравнялась с ролью номерного фонда. Отсюда повышенное внимание к этой службе — рестораны отелей становятся все более роскошными, число их в одном отеле увеличивается, появляются специализированные рестораны с национальными кухнями, кофейни, бары и т.д. В настоящее время, чем выше класс отеля, тем значительнее роль ресторана.

¹www.wto.org – официальный сайт Всемирной туристской организации — ВТО.