

Оглавление

Введение	3
Глава 1. Организация обслуживания и производства на предприятиях общественного питания.....	6
1.1.Классификация предприятий общественного питания.....	6
1.2.Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания	15
1.3.Характеристика системы обслуживания на предприятиях общественного питания в гостиничных комплексах	19
Глава 2. Характеристика ООО «Гостиница Ренессанс Монарх Центр»	28
2.1. Общие сведения о гостинице.....	28
2.2.Характеристика ресторана «Мозайка»	36
2.3.Анализ системы обслуживания на примере ресторана «Мозайка»	48
2.4.Разработка рекомендаций по совершенствованию и оптимизации системы обслуживания ресторана «Мозайка».....	53
Заключение.....	60
Список использованной литературы.....	62
Приложения.....	64

Введение

В последние годы в России сфера услуг динамично развивается по всем направлениям, в особенности в плане человеческого сервиса, то есть по обслуживанию населения услугами личного потребления. Бум развития характерен и для отрасли ресторанно-гостиничных услуг.

Сегодняшние гостиницы, как правило, занимаются многопрофильной предпринимательской деятельностью и обеспечивают клиентов как материальными услугами, так и услугами нематериального характера: проживание, питание, услуги связи, бытовые услуги, медицинские, спортивные, развлекательные и другие информационные услуги.

Гостиничным комплексам как хозяйствующим субъектам присущи все законы и принципы рыночной экономики. Свою деятельность они осуществляют в конкурентной среде, стремясь получить максимальную прибыль и заработать хорошую репутацию.[10]

Актуальность работы заключается в том, что услуги гостиницы, а именно услуги питания, являются одними из самых важных услуг предоставляемых гостиницей, так как основной заработок и репутация гостиницы напрямую зависит от успехов их предприятий питания, и по тому к ним предъявляются самые жесткие требования. Стоит помнить, что перечень услуг напрямую зависит от типа гостиницы, однако обеспечение потребителей питанием всегда будет входить в их число.

Функционирование гостиницы предполагает работу собственной службы питания, для обслуживания прибывших в гостиницу гостей с целью размещения. Кроме того, услуги общественного питания так же оказываются и не постояльцам гостиницы, которые имеют возможность оценить качество сервиса и кухню, а также атмосферу, которую создают в залах гостиничных ресторанов, баров и кафе.