

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/105790>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Гостиничное дело

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 2

1.ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ ГОСТИНИЦЫ 5

1.1 Понятие, структура, функции службы питания гостиничного предприятия 5

1.2.Специфика работы службы питания гостиничного предприятия 14

2 .ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРОЦЕССА ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ НА ПРИМЕРЕ ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ «ВОСТОК» 21

2.1 Общая характеристика деятельности общества с ограниченной ответственностью Управляющей компании «Восток» 21

2.2 Анализ работы службы питания в обществе с ограниченной ответственностью Управляющей компании «Восток» 31

2.3 Рекомендации по оптимизации деятельности службы питания в обществе с ограниченной ответственностью Управляющей компании «Восток» 42

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 52

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК 56

ВВЕДЕНИЕ

До середины XX века ресторан в гостинице был второстепенным источником дохода, который не пользовался популярностью у гостей, предпочитающих завтракать, обедать и ужинать за пределами отеля. Однако по мере снижения загрузки гостиниц, роль службы питания как источника дохода стала возрастать, и в настоящее время практически сравнялась с ролью номерного фонда.

Рестораны отелей становятся все более роскошными, число их в одном отеле увеличивается, появляются специализированные рестораны с национальными кухнями, кофейни, бары.

Организация служб питания в гостиницах отличаются от независимых предприятий питания, так как в гостиницах рестораны, кафе, бары, буфеты являются неотъемлемой частью гостиничного предприятия, и предназначены в основном для обслуживания гостей. Поэтому при проектировании гостиничных зданий и при планировании размещения служб учитывают удобство и комфортность пользования залами служб питания для гостей.

2

Количество ресторанов в гостиничном комплексе зависит от местоположения, концепции и «звездности» отеля. Крупная гостиница в центре города может иметь от трех до пяти заведений общепита, каждое из которых с различной кухней.

Для эффективной организации работы службы питания гостиничного предприятия необходимо четко понимать все особенности процессов подготовки кухни и залов к работе, а также правила предоставления услуг питания гостям и посетителям кафе, ресторанов и баров отеля.

1.ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ ГОСТИНИЦЫ

1.1 Понятие, структура, функции службы питания гостиничного предприятия

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 [36]. В современных условиях гостиница – это предприятие, предназначенное для гостиничного обслуживания граждан, а также индивидуальных

туристов и организованных групп [43].

Однако современное гостиничное предприятие предоставляет потребителям не только услуги проживания и питания, но и более широкий спектр услуг – услуги транспорта, связи, развлечений, экскурсионное обслуживание, медицинские, спортивные услуги, услуги салонов красоты и пр. Сегодня именно спектр дополнительных услуг оказывает большое значение при выборе гостиницы у туристов.

Оказание услуг по предоставлению питания и напитков важный вид деятельности большинства гостиниц, и во многих из них этим занимается большее количество сотрудников, чем предоставлением номеров и мест. Это происходит по двум основным причинам [26]:

- в отличие от гостиничных номеров, питание и напитки в гостиницах могут предоставляться и не проживающим в них людям так же, как и проживающим гостям,
- предоставление питания и напитков – относительно трудоемкая услуга.

Ресторанная деятельность в Российской Федерации не подлежит обязательной системе лицензирования, однако основные принципы и организация работы на ресторанном рынке регулируются ГОСТами Межгосударственной системы стандартизации.

Так, межгосударственный стандарт ГОСТ 30524-2018 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования» [9], был введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 января 2016 г. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2018 г. N 1676-ст.

Согласно ГОСТ 30389-2018, ресторан – это предприятие питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая фирменные блюда и изделия, алкогольных, прохладительных, горячих и

3

других видов напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий [8]. Основные классификационные признаки ресторанов приведены в таблице 1.

1.2. Специфика работы службы питания гостиничного предприятия

Организация питания в гостиницах - первостепенный фактор обслуживания гостей, который влияет на количество посетителей и загрузку гостиницы. В условиях активного развития гостиничного рынка, высокой конкуренции, очень важно правильно организовать деятельность предприятий питания в гостинице, чтобы посетителям было сытно, уютно и комфортно, и им снова хотелось заселиться именно в эту гостиницу и сходить именно в этот ресторан или кафе.

Современное гостиничное ресторанное хозяйство создаёт условия для достижения общественных целей развития туризма. В ресторанном хозяйстве сосредоточена значительная часть материально-технической базы гостиничной индустрии.

Для эффективной работы предприятий питания отелей нужны высококвалифицированные кадры, владеющие иностранным языком, профессиональным этикетом, знаниями в области общественного питания, от которых во многом зависит первое впечатление гостей о ресторане и отеле в целом. Развитие компетенций сотрудников имеет важное значение для их профессионального развития и мотивированной работы.

В международной туристской практике питание, как правило, предоставляется в комплексе с размещением, при этом его стоимость вместе с размещением входит в гостиничный тариф. Различают следующие виды тарифов [15]:

американский план (American Plan) — размещение и трехразовое питание;

модифицированный американский план (Modified American Plan) — размещение и двухразовое питание;

континентальный план (Continental Plan) — размещение и завтрак.

2 .ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРОЦЕССА ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ НА ПРИМЕРЕ ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ «ВОСТОК»

2.1 Общая характеристика деятельности общества с ограниченной ответственностью Управляющей компании «Восток»

Отель «Восток», а в прошлом гостиница «Восток», принимает в своих стенах гостей вот уже более 45 лет. За это время отель прошел путь от советской гостиницы до «трехзвездочного» отеля и стал «визитной

карточкой» города Тюмень.

За эти годы отель оказал услугу более чем 1 млн. 800 тыс. гостям города. Посетителями ресторана стали более 2 млн. человек.

Современный уровень сервиса подтвержден сертификатом «Три звезды». Отель — обладатель ряда престижных наград: «Лучшая гостиница категории 3* — 2008», «Лучшая гостиница в

4

категории 2-3 звезды — 2010», знаки качества от «Тюменской марки», дипломы «Лучшие товары и услуги Тюменской области».

Отель «Восток» — лидер по соотношению качества услуг и цены.

Отель «Восток» расположен на центральной улице Республики города Тюмень. В распоряжении гостей комфортабельные номера, бесплатный Wi-Fi и круглосуточная стойка регистрации.

Все номера отеля оформлены в классическом стиле в теплых тонах. На полу уложено ковровое покрытие. В числе стандартных удобств всех номеров — телевизор, холодильник и собственная ванная комната.

На территории отеля работает кафе и лобби-бар с круглосуточным графиком работы.

В 3 км от отеля находится пешеходный Цветной бульвар. Прогулка до Тюменского технопарка «Западно-Сибирский инновационный центр» займет 2 минуты, до выставочного зала «Тюменская ярмарка» — 5 минут. Чтобы дойти от отеля «Восток» до автобусной остановки «Гостиница Восток», нужно пройти всего 20 метров. Расстояние до Тюменского центрального железнодорожного вокзала составляет 4,5 км, до международного аэропорта Рощино — 16 км.

Таблица 3- Оборудование номеров отеля «Восток»

Тип

номера Описание

Специальное

предложение -

роскошный люкс Уникальный люкс, в котором есть действующий камин, джакузи, парная комната, отдельная столовая с примыкающей к ней кухней, гостиная и спальня, оборудованная кроватью Royalbed (ширина 5 м). Площадь президентского номера составляет 170 м², включая террасу. В этом номере представлено эксклюзивное постельное белье, халаты и туалетные принадлежности. Номер оснащен двумя плазменными панелями по 65 дюймов HD и DVD/CD-проигрывателем. С террасы PresidentialSuite открывается вид на окрестности отеля. Возможно бронирование соседнего смежного люкса для членов семьи, друзей или охраны.

Полулюкс

"Lifestyle" Площадь номеров составляет 81-90 м² с учетом террасы, выходящей во внутренний дворик отеля. В данной категории - 6 люксов, один из которых предназначен для некурящих гостей. Во всех люксах: кровать king-size, ЖК-телевизор 40 дюймов HD, DVD/CD-проигрыватель. Номера оборудованы мини-парной и массажным столом, что дает возможность проводить спа-процедуры непосредственно в номере.

5

Номер-студио с террасой Самая скромная по площади категория номеров: от 56 м², включая террасу с видом на внутренний дворик отеля или его окрестности. В номерах: кровать king-size или две отдельные кровати, ЖК-телевизор 40 дюймов HD, DVD/CD-

Эксклюзивный люкс В отеле есть 10 ExclusiveSuite от 90 до 110 м², включая террасу. Терраса может быть с видом на окрестности отеля или на комплекс BarvikhaLuxuryVillage, либо выходить на внутренний дворик. Каждый люкс визуально разделен на гостиную и спальню. В каждом номере: кровать king-size или две отдельные кровати, ЖК-телевизор с диагональю 40 дюймов и плазменная панель 50 дюймов HD, DVD/CD-проигрыватель.

Эксклюзивный спа-люкс Люкс визуально разделен на две жилые зоны - гостиную и спальню. Площадь люксов этой категории - 100 м², включая террасу, которая выходит во внутренний дворик отеля. Есть 1 люкс для некурящих. В номерах: кровать king-size, 2 плазменные панели по 50 дюймов HD, DVD/CD-проигрыватель, мини-парная и массажный стол для индивидуальных спа-процедур.

Роскошный люкс В отеле всего 4 люкса данной категории, из которых 2 люкса с мини-парной и 1 люкс для некурящих. Площадь номеров варьируется от 115 до 130 м², включая террасу. Пространство номера визуально разделено на две жилые зоны - гостиную и спальню. Терраса с видом на внутренний дворик отеля или его окрестности. Все люксы LuxurySuites дополнительно оборудованы большим обеденным столом. В номерах: кровать king-size, ЖК-телевизор с диагональю 40 дюймов и плазменная панель 50 дюймов HD, DVD/CD-проигрыватель.

Кроме оборудования, важным аспектом качества обслуживания в отелях является наличие специализированных сервисов и дополнительных услуг.

Особенности обслуживания в отеле приведены в таблице 4.

2.2 Анализ работы службы питания в обществе с ограниченной ответственностью Управляющей компании «Восток»

Подразделение общественного питания, в качестве самостоятельной единицы или как часть гостиницы, производит и предлагает клиентам питание с целью удовлетворения их гастрономических потребностей. Экономической целью данного вида деятельности является получение прибыли, независимо от того, имеем ли мы дело с чисто ресторанным бизнесом (отдельно взятые рестораны в специально отведенных местах), или с ресторанами, составляющими часть другого учреждения, как в нашем случае - ресторан при гостинице.

Ресторация отеля «Восток» :

Ателье вина «Абрау-Дюрсо»

В Ателье вина собрана коллекция игристых вин русского винного дома «Абрау-Дюрсо», как произведенных по технологии Charmat, так и созданных классическим французским методом. В коллекции представлено и органическое шампанское дома Chateau d'Avize (Франция, Шампань), вина «Винодельни Ведерников» (Ростовская область) и вина производителя «Усадьбы Дивноморское», современной винодельни на берегу Черного моря.

Опытные кависты помогут подобрать вино по случаю, как костюм в лучших ателье по индивидуальной мерке. Отдельное пространство нового ателье отведено под дегустационный зал-ресторан, где можно будет попробовать вина и проконсультироваться со специалистом, а шеф-повар ресторации «Восток» приготовит для вас авторские блюда современной русской кухни, которые подчеркнут изумительный вкус знаменитого русского вина.

6

Караоке-зал

Любителям стильных тематических вечеринок со смыслом по вкусу придется караоке-зал ресторации Восток. Проведите вечер в приятной обстановке с друзьями за бокалом хорошего вина и настольными играми, просмотром спортивных матчей или караоке. Зал вмещает до 25 человек. Меню включает блюда как русской кухни, так и традиционные блюда заморской кухни. Необычный дизайн зала создает интригующую атмосферу. Загадочность интерьеру придает необычное световое решение. Караоке-зал оборудован современной системой караоке. Караокезал подойдет для проведения небольшого банкета, фуршета, девичника или мальчишника.

Зал-кабинет

Зал вместимостью до 10 человек прекрасно подойдет как для спокойного семейного ужина, так и для бурных переговоров. Камин, массивная мебель, благородный текстиль и приглушенные тона зала подчеркнут Вашу статусность и безупречный вкус. Удобным дополнением к залу служит отдельный санузел и кнопка вызова официанта. В меню представлены традиционные блюда русской кухни. Особой гордостью ресторации Восток является тщательно подобранная винная карта, в которой представлены элитные алкогольные напитки со всего света, включая богатую коллекцию напитков русского винного дома "Абрау-Дюрсо". Помимо изысканного ужина залкабинет ресторации Восток подойдет для проведения собеседований, совещаний и деловых встреч, а неповторимый интерьер прекрасно подойдет для фотосессии и видеосъемки.

Лобби-бар

На первом этаже Отеля вдоль высоких панорамных окон уютно расположился лобби-бар, где Вы можете расслабиться и приятно провести время. В непринужденной обстановке за аккуратными столиками удобно общаться с коллегами и друзьями, вести деловые встречи, работать на компьютере. Здесь Вам предложат выпить чашечку свежесваренного кофе или элитного китайского чая, насладиться порцией коктейля или аперитива, а также перекусить. В меню лоббибара представлен широчайший выбор десертов, алкогольных

и безалкогольных напитков, разнообразных закусок и фирменных сэндвичей.

2.3 Рекомендации по оптимизации деятельности службы питания в обществе с ограниченной ответственностью Управляющей компании «Восток»

На основе выявленных проблем можно предложить пути их снижения или ликвидации. Рекомендации по совершенствованию организационно - управленческих аспектов предоставления услуг питания отеля «Восток» показаны в таблице 11.

Таблица 11- Рекомендации по совершенствованию организационно-управленческих аспектов предоставления услуг питания отеля «Восток»

№ Проблема Пути

совершенствования Средства
решения

1 1 Нехватка времени руководителям Введение
должности заместителя руководителя службы питания За счет отеля

2 Администраторы не справляются с обязанностями Введение еще одной штатной единицы
администратора За счет отеля
7

3 Низкий уровень знания продукции линейного персонала Обучение
персонала на тренингах Отправить на тренинги за счет отеля

4 Языковой барьер линейного персонала Организация обучения английскому языку Оплата
курсов английского языка / найм
преподавателя английского в штат/делегирующее изучение
английского языка сотрудникам самим

5 Выполнение
чужих должностных
обязанностей Введение
должностных
инструкций для всех
сотрудников Разработка
руководителем
совместно

с
отделом кадров

6 Отсутствие
ресторанах друг о
друге попробовать применить систему
поливалент (систему
взаимозаменяемости) Разработка руководителем

7 Проблемы
подбора кадров Введение
программы отбора
кадров Разработка руководителем
Совместно с
Отделом кадров,
возможно, обращение
к профессиональному
кадровому агентству
(особенно на первых стадиях)

8

8 Создание конкуренции между
сотрудниками Проведение командоформирующих
тренингов Отправление персонала
на

Для совершенствования штатной системы управления необходимо:

- организовать работу заместителя руководителя;
 - организовать работу еще одного администратора, так как трех администраторов не хватает, это обеспечит качественный «бесшовный сервис»;
 - отправлять линейный персонал на тренинги по работе службы питания;
 - также персоналу следует выучить английский язык до уровня UpperIntermediate;
 - четко распределить обязанности работников;
 - попробовать применить систему поливаленс (систему взаимозаменяемости);
 - руководитель должен обращаться с подчиненными, как опытный тренер, отбирая в команду инициативных и энергичных сотрудников;
 - чрезмерное поощрение конкуренции внутри команды может расколоть коллектив. Лучше, если заложенный в сотрудниках дух соперничества удастся перевести с внутренней среды на внешнюю. Служащие должны работать сообща, а не бороться друг с другом.
- Таким образом, предложенные мероприятия помогут решить организационно –управленческие проблемы предоставления услуг питания в гостинице.
- Рекомендации по совершенствованию технологических вопросов предоставления услуг питания отеля показаны в таблице 12.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В работе рассмотрены теоретические аспекты организации питания в гостиничных комплексах. Гостиницы в зависимости от уровня (звездности) предоставляют различный уровень питания: завтраки, полупансион, пансион.

Питание является одной из основных услуг в технологии туристского обслуживания. Туристская индустрия питания включает в себя: рестораны, кафе, бары, столовые, фабрики-кухни, фабрикизаготовочные, буфеты, шашлычные, производственные магазины, киоски кулинарии и т. п.

Данные предприятия находятся как в собственности туристских фирм, так и на правах аренды.

Большинство из них «встроено» в гостиничный блок (гостиницу) и является их частью, реже данные предприятия работают в автономном (самостоятельном) режиме.

В зависимости от способа обслуживания различают предприятия: обслуживаемые официантами; самообслуживания; смешанного обслуживания.

9

По режиму питания туристов данные предприятия предоставляют услуги в виде завтрака, полного пансиона, полупансиона, специального питания, питания для детей и др. В ряде гостиниц предусматриваются кухни, мини-бары, а услуга питания может быть реализована как в номере (по вызову, заказу), так и на предприятии питания.

По ассортименту питания туристов данная услуга подразделяется на комплексное питание, питание по выбору, питание по предварительному заказу, в том числе по обслуживанию торжественных актов, приемов, юбилеев, банкетов и др.

Предприятия классифицируются также по числу посадочных мест и режиму работы (круглосуточный, с ограничением по времени).

Особые условия питания создаются в отелях, относящихся к так называемым клубным предприятиям. В них кроме основного трехразового питания, круглосуточно туристам предлагается большой выбор бесплатных закусок, алкогольных и иных напитков. Такая организация питания была введена в турецкой индустрии гостеприимства и получила название - aPmdusive (все включено в стоимость).

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»
2. ГОСТ Р 50764-2009 «Услуги общественного питания. Общие требования.»
3. ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».
4. ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. М.; Стандартиформ, 2009г;
5. Азбука ресторатора: Все что нужно знать, чтобы преуспеть в ресторанном бизнесе. - М.: Изд-во

Жигульского, 2019. - 216 с

6. Алексунин, В. А. Маркетинг: краткий курс: учебное пособие / В. Алексунин. - 3-е изд. - М.: Дашков и К., 2019. - 345 с.
7. Альтов В.В. Анализ финансового состояния компании. Основные подходы к проведению анализа финансового состояния предприятия. - М., 2018. - 276 с
8. Анализ хозяйственной деятельности. /Под ред. Белобородовой А. -М.: Финансы и статистика, 2018. -4200с.
9. Афанасьев М.П. Маркетинг: стратегия и практика фирмы. М: АО "Финстатинформ", 2018. -И 2с.
10. Багиев, Г. Л. Маркетинг: учебник для вузов / Г. Л. Багиев, В. М. Тарасевич; под общ. ред. Г. Л. Багиева. - М.: Экономика, 2016. - 425 с.
11. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. - М.: Дакор, 2018. - 350 с.
12. Баркан, Д.И. Маркетинг для всех: Беседы для начинающих. - Л.: Редакционноиздательский центр «Культ-информ-пресс» совместно с социально-коммерческой фирмой «Человек», 2014. - 256 с.
13. Бережная Н.В. Управление общественным питанием - Москва, Экономика, 2014. - 345 с.

10

14. Бутенко А. Основная классификация предприятий общественного питания// Еда и напитки. - 2018. - №3. - С. 15.
15. Бухалков, М. И. Планирование на предприятии, 3-е изд., исправ. и доп. / М. И. Бухалков. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 416 с.
16. Васильев, Г.А., Эриашвили, Н.Д., Нагапетьянц, Н.А. и др. Основы маркетинга: учеб. пособие для вузов / под. Ред. Проф. Васильева Г.А. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2018. - 216 с
17. Вебер Ю. Организация стратегического и оперативного планирования на предприятии. // Менеджмент. 2018. №7. - 16 с
18. Веснин, В. Р. Основы менеджмента: - М.: «Триада ЛТД» - 2015. - 384 с.
19. Виханский, О. С. и др. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс: - М.: «Гардарика», 2016, - 416 с.
20. Волков Ю. Гостиничное и ресторанное дело, туризм. Сборник нормативных документов. - Ростов н/Д: Феникс, 2010. - 736 с.
21. Волкова И.В. Ресторанный бизнес в России: с чего начать и как преуспеть. - М.: Наука, 2015. - 184 с.
22. Гвозденко, Н.А. Особенности процесса работы с потенциальными заказчиками маркетинговых исследований //Практический маркетинг. -2016. - № 12. - С. 45-54.
23. Гончаров В.В., Горенбургов М.А. Гостиничный менеджмент. - СПб.: Троицкий мост, 2018. - 376 с.
24. Горемыкин В. А. планирование на предприятии. М.: Академический проспект, 2016. 528 с.
25. Данилова О. Классификация гостиниц// Отели. - 2018. - №4. - С.29.
26. Ефимова О.П. Экономика гостиниц и ресторанов - Мн.: Новое знание, 2018. - 392 с.
27. Ефимова О.П. Экономика общественного питания: Учеб. пособие. - 3-е изд., испр. и доп. Мн: Новое знание, 2017. - 347 с
28. Зайцева Н.А. Менеджмент в сфере услуг. Туризм и гостиничное дело. - М.: Академия, 2018. - 288 с.
29. Ильин, А. И. Планирование на предприятии: учеб. пособие. 8-е изд., стер. / А. И. Ильин. - М.: Новое знание, 2015. - 668 с.
30. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. 208 с. 76
31. Карасева С. Предприятия общественного питания. Классификация// Бизнес. - 2018. - №10. - С. 17.
32. Карпов В.В. Общественное питание - все, что необходимо. - М.: Экономика и финансы, 2018. - 488 с.
33. Ковальков, Ю. А., Дмитриев О. Н. Эффективные технологии маркетинга. - Москва: Изд-во "Машиностроение", 2016.
34. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. - М.: Кнорус, 2018. - 408 с.

11

35. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. - М.: Юнити-Дана, 2018. - 1071 с.
36. Котлер, Ф., Армстронг Г., Сондерс Д., Вонг В. Основы маркетинга: Пер. с англ. - 2-е европейское издание. - М.; СПб; К.: Издательский дом «Вильямс», 2014. - 944 с.
37. Котлер, Филип. Основы маркетинга: Пер. с англ. — М.: Издательский дом "Вильямс", 2017. — 656 с.
38. Курс экономического анализа. / Под ред. Бокамова Н.И., Шеремета А.Д.. - М.: Финансы и статистика, 2014. -412с.

39. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М Организация обслуживания общественного питания. - М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2018. - 327 с.
40. Ламбен, Ж. Стратегический маркетинг. - СПб: Наука, 2016. - 216 с
41. Леонов К. Правила оказания услуг общественного питания// Бизнес. - 2011. - №8. - С. 18.
42. Лесник А.Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом. - М.: Интермедия, 2015. - 272 с.
43. Линская Н. Какие бывают обозначения питания в отелях? // Путешествия. - 2014. - №1. - С.11.
44. Логинов, В, Новицкий, Н. Совершенствование финансовой налоговой системы. // Экономист, 2014, №2. с. 71.
45. Макринова Е.И., Васильев А.Г., Васильева А.С. Управление персоналом в гостиничном менеджменте. - СПб.: Троицкий мост, 2018.
46. Медлик С., Инграм Х. Гостиничный бизнес. - М.: Юнити-Дана, 2018. - 224 с.
47. Милл Р.К. Управление рестораном. - М.: Юнити-Дана, 2018. - 535 с.
48. Миненкова В.В. Основы гостиничного бизнеса. - Краснодар: Кубанский государственный университет, 2014. - 160 с.
49. Мн.: Новое знание, 2018. - 368 с.
50. Моисеева, Н.К. Международный маркетинг: Учебное пособие. - М.: Центр экономики и маркетинга, 2018. - 320 с.
51. Морозова Е. Стандарты обслуживания в ресторане// Бизнес. - 2011. - №11. - С.7.
52. Мышьякова Н.М., Шкурпат С.Г. Гостиничное дело. - СПб.: СПбГУСЭ, 2018. - 314 с.
53. Ноздрева, Р.Б., Гречков В.Ю. Маркетинг: Учебник. - М.: Юристъ, 2018. - 292 с.
54. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: (отели и рестораны). М.: Экономика, 2016. - 104с.
55. Пироженко Н. Гостиницы России// Отели. - 2011. - №10. - С.15.
56. Погодин К. Ресторан выездного обслуживания (кейтеринг): с чего начать, как преуспеть. - СПб.: Питер, 2018. — 224 с.
57. Пшеничный М. Каким бывает питание в отелях// Путешествия. - 2014.
58. Райли М. Управление персоналом в гостеприимстве. - М.: Юнити- Дана, 2018. - 380 с.
- 12
59. Родионова Н.С. и др. Организация гостиничного дела. - СПб.: Троицкий мост, 2018. - 352 с.
60. Родионова Н.С., Субботина Е.В., Агаева Н.Ю. Современное состояние ресторанного бизнеса. - Воронеж: ВГУИТ, 2019. - 223 с.
61. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность. - М.: Дашков и Ко, 2018. - 284 с.
62. Савицкая Г.В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия: Учебни - М: ИНФРА - М; 2014 - 336с.
63. Свеженцева Л. Виды и типы питания в отелях// Отдых и развлечения. - 2018. - №7. - С.3.
64. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма. - М.: Магистр, 2014. - 493с.
65. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. - М.: Альфа-М, 2018. - 304 с.
66. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов / Под ред. - М.: Инфра-М, 2018. - 352 с.
67. Уокер Дж.Р. Управление гостеприимством. Вводный курс. - М.: Юнити-Дана, 2018. - 1756 с.
68. Уткин, Э.А., Арбиев Е.Т. Практический маркетинг. - М.: Теис, 2014 г. - 381 с.
69. Фатхутдинов, Р.А. Менеджмент конкурентоспособности товара. - М.: АО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2018. - 287 с.
70. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса. - М.: Дашков и К, 2018. - 248 с.
71. Хмырова С.В. Ресторанный маркетинг. - М.: Юнити-Дана, 2018. - 255 с.
72. Хрундин Д.В. и др. Общественное питание: мир в твоей тарелке. - Казань: КГТУ, 2011. — 86 с.
73. Черных Н. Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов. - М.: Советский спорт, 2019. - 410 с.
74. Шувалова А. Питание полупансион: что это такое и чем отличается от других систем питания// Путешествия. - 2014. - №5. - С.31.
75. Эриашвили Н.Д., Фридман А.М. Экономика предприятия питания. Практикум. - М.: ЮнитиДана, 2015. - 163 с.
76. Яблокова Е. Расшифровка категории питания в отелях и санаториях мира// Путешествия. - 2015. - №4. - С.27.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/105790>