

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/kursovaya-rabota/15551>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Организация производства и обслуживания в предприятиях общественного питания

ВВЕДЕНИЕ 6

1. Характеристика предприятия 9

1.1 Наименование, тип, назначение, класс, специализация, место расположения 9

2. Организация обслуживания банкета фуршет на 300 человек в ресторане с немецкой кухней 19

2.1 Характеристика мероприятия Форма пригласительного билета 19

2.2 Порядок приема заказа. Книга учета заказов. Заказ-счет 20

2.3. Меню банкета фуршет 22

2.4. Расчет количества мебели. План размещения мебели в зале 26

2.5 Определение количества официантов 26

2.6 Расчет столовой посуды, приборов, столового белья 27

2.7 Подготовка банкетного зала к обслуживанию. Схема сервировки стола 35

2.8 Подготовка персонала к обслуживанию. Форменная одежда официантов 39

2.9 Организация обслуживания банкета фуршета 40

2.10 Организация развлечений и отдыха гостей 44

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 48

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 49

ПРИЛОЖЕНИЯ 51

Приложение Б 52

Приложение В 53

Приложение Г 58

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования объясняется тем, что питание всегда остается одним из обязательных атрибутов человеческой жизни, то пищевая индустрия является одной из самых рентабельных, в случае правильной организации бизнеса. С каждым годом количество заведений, особенно это касается фастфуда, растет, но люди готовы платить больше за качественное обслуживание и вкусную пищу. Рестораны ориентируются на свою аудиторию и их владельцы должны делать все возможное, чтобы расширить число клиентов и обезопасить свой бизнес от рисков и убытка. Существует три класса ресторанов: типа "люкс", высшего класса и первого класса. Каждый из них ориентируется на определенную категорию потребителей, например, заведения быстрого питания за счет низких цен и широкого ассортимента привлекают множество клиентов из малообеспеченных людей, студентов, школьников и пр. Элитные рестораны подходят для семейных обедов или ужинов, а также для проведения полуофициальных деловых встреч в приятных условиях.

Сейчас посещение ресторанов стало доступным не только для успешных бизнесменов и политиков, к примеру, ужин в ресторане становится обычным элементом жизни многих людей. В разных регионах страны встречаются различные степени культуры населения в отношении посещения ресторанов. Чем ближе город к европейским государствам, тем лучше сервис в подобных заведениях и соответственно тем большая посещаемость.

В городах с низким уровнем дохода, элитные рестораны обречены на неудачу, поскольку население не имеет достаточно денег для их помещения. Основная проблема – практически полное отсутствие людей среднего класса, на которых и ориентированно большинство ресторанов. Показателем экономической успешности города является как раз наличие таких заведений. Чтобы ресторанный бизнес пользовался успехом нужно уделить особое внимание некоторым аспектам еще до его открытия. Наиболее удачное решение – поместить ресторан в месте, где уже заполненные все остальные ниши в заведениях общественного питания – бистро, харчевни, пиццерии, и пр. Поэтому следует проанализировать рынок и выбрать удачное размещение своего ресторана, чтобы получить максимальный доход. Для этого проводятся маркетинговые исследования, социологические опросы, нанимают аналитиков, которые

выберут оптимальный рыночный сегмент, на который и будет рассчитан ресторан. Важно учесть наличие конкурентов и их способности. Следующим этапом является выбор идеи, которая должна привлечь клиентов, становиться ядром ресторана и последующая реклама. Важно предусмотреть перспективы развития: распланировать помещения с учетом его расширения в будущем, выбрать более мощное или долговечное оборудование и т.д.

Современный ресторан играет роль не только предприятия питания, но и развлекательного центра, в который люди приходят не только утолить голод, но и отдохнуть, получить положительные эмоции от атмосферы гостеприимства.

Конечно, большую часть в сегменте общественного питания занимают предприятия быстрого питания, однако, находится немало людей, желающих и имеющих возможность провести время в уютном дорогом ресторане.

Ресторан первого класса отличается гармоничностью, комфортностью и выбором услуг, разнообразным ассортиментом фирменных блюд и изделий, а также напитков сложного приготовления. Заказные и фирменные блюда, трудоемкие по изготовлению составляют 25 %, остальные – дежурные блюда. При обслуживании используют металлическую посуду, и столовые приборы из нержавеющей стали, посуду из фарфора, белые и цветные скатерти и салфетки.

Очень важно правильно оформить меню, нанять вышколенный персонал и быстро выполнять заказы. Причем изменяется культура населения и качество обслуживания становится более важным для клиентов. Цель исследования – рассмотреть порядок организации обслуживания банкета фуршет на 300 человек в ресторане с немецкой кухней в г.Новосибирске.

Задачи исследования:

- 1) изучить характеристику предприятия и перечень предоставляемых услуг;
- 2) рассмотреть характеристику проводимого мероприятия в данном ресторане;
- 3) составить меню и карту вин;
- 4) произвести расчет количества персонала, посуды, столов, столового белья.

По структуре работа состоит из введения, двух глав основного текста, заключения и списка использованной литературы.

1. Характеристика предприятия

1.1 Наименование, тип, назначение, класс, специализация, место расположения

В данной курсовой работе рассматривается организация банкета-фуршет в ресторане-пивоварне класса «люкс» «Максимилианс», расположенного в г.Новосибирске по адресу ул.Дуси Ковальчук 1/1, ТЦ «Малинка». Время работы заведения с воскресенья по понедельник с 12.00 до 2.00, пятница – суббота – с 12.00 до 5.00. Зал ресторана может вместить до 900 человек.

Средний чек – 2000 рублей, бизнес ланч организован с 11.00 до 16.00, средний чек бизнес-ланча 250 рублей. Ежедневно с 12 до 16 часов действует скидка 30% на основное меню кухни. Акция не распространяется в праздничные дни.

Способ оплаты – наличный и безналичный расчет, по банковским картам, через Интернет.

Способ обслуживания в данном ресторане – полное обслуживание официантами.

Меню ресторана составляют блюда немецкой кухни: холодные и горячие закуски, обеденные блюда, напитки.

Новосибирский «Максимилианс» — часть сети клубных ресторанов, работающих в крупных городах России и заслуживших хорошую репутацию и любовь публики. Рестораны функционируют в Набережных Челнах, Казани, Самаре, Екатеринбурге, Челябинске, Уфе, Новосибирске, Тюмени, Красноярске.

Баварский клубный ресторан-пивоварня «Максимилианс» в Новосибирске — это немецкая кухня, живая музыка, подлинный антиквариат, выдержанный стиль в каждой детали, начиная от интерьера и выверенного меню баварских блюд до ингредиентов пива, которое варится исключительно для посетителей ресторана. Оборудование и вся технология пивоварения полностью соответ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1.ГОСТ 31985-2013.. Услуги общественного питания. Термины и определения

2. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и

общие требования

3. ГОСТ 30524-2013

4. Услуги общественного питания. Требования к персоналу

5. Анфимова Н. А. Кулинария. - М.: Академия, 2013. — 352 с.

6. Архипов В.В. Организация работы сомелье. Все о вине в ресторане. - К.: Центр учебной литературы, 2016. — 305 с.

7. Архипов В.В. Барное дело. Технология продукции и обслуживание в барах. Учебное пособие. 2-е издание. — Киев: Центр учебной литературы, 2016. — 240 с.

8. Барановский В.А. Официант – бармен. - Ростов – на – Дону.: «Феникс», 2000.

9. Браун Грэм, Карон Хепнер. Настольная книга официанта. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2001.

10. Деловая культура для официантов – барменов. Ростов – на – Дону.: «Феникс», 2001.

11. Главчева С.И., Чередниченко Л.Е. Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах. Учебное пособие. - СПб.: Троицкий мост, 2012. — 208 с.

12. Захарченко М.Н., Кучер Л.С. и др. Обслуживание на предприятиях общественного питания. - М.: Экономика, 1986

13. Золин В.П. Технологическое оборудование предприятий общественного питания. Учебник для нач. проф. образования. — М.: Академия, 2012. — 320 с.

14. Извекова В.Г. Бармен, официант. Учебное пособие. - М.: 2004.

15. Калашников А.Ю. Кафе, бары, рестораны: организация, практика и техника обслуживания. - М.: Проспект, 2004.

16. Клаус Аррас. Искусство сервировки. - Москва, 2004.

17. Кучер Л.С., Шкуратова Л.М. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания» Учебник. - М.: Изд. Дом «Деловая литература», 2002.

18. Сайман Лисетт. Сервировка праздничного стола. - Москва, 2002.

19. Справочник официанта, бармена: Учебное пособие для нач. проф. образования / Наталья Борисовна Ахрапоткова. - М.: Издательский центр «Академия», 2005
Станкевич Г.П., Дунцова К.Г. Справочник молодого официанта. - М.: Высшая школа, 1989.

20. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие для НПО/В.В. Усов. - 10-е изд., стер. - М.: ИЦ Академия, 2012. - 423 с.

21. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса. Учебное пособие. — М.: Дашков и К°, 2012. — 248 с.

22. Шильман А. З. Технологические процессы предприятий питания / Л. З. Шильман. — М.: Издательский центр «Академия», 2013 - 174 с.

23. Юдина Т.А. Совершенствование качества обслуживания в ресторанном бизнесе. Статья. Опубликовано в "Известия Сочинского государственного университета". — 2012. — №4 (22) — С. 160-165

24. Виды обслуживания в ресторане. - <http://mir-restoratora.ru/?p=13411>

25. Дополнительные услуги в ресторанах: радость гостям, прибыль владельцам. - <http://www.klenmarket.ru/company/article/5452/>

26. Обслуживание банкета. - <http://oficianty.com/banket-obslyuzivaniye.html>

27. Планировочные требования, состав и взаимосвязь помещений. - <http://stroy-spravka.ru/article/planirovocnyye-trebovaniya-sostav-i-vzaimosvyaz-pomeshchenii>

28. Подготовка к обслуживанию банкета. - <http://oficianty.com/banket.html>

29. Развитие ресторанного бизнеса. - <http://bizsovet.com/story/razvitie-restorannogo-biznesa> 2017 © bizsovet.com

30. Стандарты сервиса в ресторане. Как сделать так, чтобы они работали? - http://www.goodserv.org.ua/standarty_servica_v_restorane/

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/kursovaya-rabota/15551>