

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/338600>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Гостиничное дело

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 3

ГЛАВА 1. Организация проводимого мероприятия в отеле Golden 5

1.1. Прием-ужин на 24 персоны по поводу встречи официального лица в гостинице 5° 5

1.2. Расчет за обслуживание. Организация банкета 7

1.3. Правила сервировка стола. Подача аперитива 17

ГЛАВА 2. Подготовка предприятия к прием-ужину по поводу встречи официального лица в отеле Golden 24

2.1. Меню прием-ужин на 24 человека 24

2.2. Расстановка столов. Оформление зала 28

2.3. Требование к официантам, обслуживающим банкет 30

2.4. Встреча гостей. Обслуживание официантами 32

Заключение 35

Список литературы 37

ВВЕДЕНИЕ

Индустрия гостеприимства представляет собой динамичную и развивающуюся отрасль. В хозяйственной деятельности предприятия требуется правильный подход в обслуживание гостей гостиниц. Таким образом, одной из задач персонала, любого ресторана, является удовлетворение потребностей и запросов гостей. Культура обслуживания – это система убеждений и ценностей, поддерживаемых предприятием ресторанного хозяйства, где главной целью является предоставление качественных услуг потребителю на основе определенных правил, системы поощрений, процедур и действий. Через персонал ресторан показывает высокую культуру обслуживания. Каждый сотрудник должен обладать всеми навыками хорошей работы, быть хорошо обученным, талантливым, должен ясно понимать требования гостей и руководства.

Для соответствия высоким стандартам ресторанного предприятия, персонал должен: во-первых, знать этические и профессиональные требования, а во-вторых, в совершенстве владеть ими. Для каждого предприятия (включая рестораны) очень важной является категория VIP-гостей. Следует отметить, что предприятия пищевой индустрии, уделяющие должное внимание работе с VIP-гостями, характеризуются получением достаточно высоких прибылей, несопоставимых с затратами на осуществление такой работы. Прием VIP-гостей является лучшей рекламой для ресторана, поскольку такие гости оказывают существенное влияние на успех гостиницы. Сообщения о приемах VIP-гостей в конкретном ресторане попадают на телевидение и в СМИ, что способствует повышению его рейтинга.

VIP-гостей нередко оставляют собственные положительные отзывы о проведенном мероприятии в книге почетных гостей. Рекламный проспект или буклет ресторана зачастую начинается со списка посещавших его высокопоставленных лиц. VIP-гости способствуют ресторану в привлечении других гостей, обуславливая процветание бизнеса. В настоящее время остаются актуальными вопросы совершенствования их обслуживания при приеме.

Хотя сервировка официального приема-ужина может показаться сложной задачей, на самом деле это не так сложно, как только следовать четкому плану и правильными советами. «Для каждого взрослого человека важно знать формальности правильной обстановки», — настаивает Юнг Ли, востребованный планировщик мероприятий и основатель Fête. «Для меня это ничем не отличается от знания своих манер. И структура правильной сервировки стола не является сложной математической формулой. Это логично; как только вы это узнаете, это трудно забыть». Таким образом выбранная тема работы является крайне актуальной и востребованной.

Цель данной работы - организация обслуживания приема-ужина на 24 персоны по поводу встречи официального лица в гостинице 5°. Golden Hotel — это прекрасное место для проведения таких

мероприятий, расположенное в Москве. Привлекая преданный персонал в живописном месте, этот отель гордится своим исключительным обслуживанием, предоставляемым каждому гостю. Предлагая ряд пространств для проведения мероприятий как внутри, так и снаружи, это универсальное место, которое готово и ждет, чтобы принять торжество.

Прием-ужин в отеле Golden – это больше, чем просто очередное событие. Здесь преданный персонал обеспечивает дополнительный уровень обслуживания на каждом шагу, гарантируя, что все гости будут обслуживаться в течение дня. Команда этого места ценит свою приверженность и страсть, зная, что хорошие приемы нуждаются в подходящем месте, но отличные приемы-ужины нуждаются в исключительном обслуживании. Имея это в виду, они предлагают ухоженное место, готовое для всех видов торжеств. Предлагая как крытое пространство для проведения мероприятий, так и их безмятежное место для проведения церемоний на открытом воздухе, этот отель имеет множество возможностей. Бальный зал, вмещающий до 50 гостей, является самым любимым местом для гостей. Классическое пространство для приема, оно может быть предоставлено заказчику со всеми удобствами, необходимыми для приема-ужина на 24 персоны по поводу встречи официального лица в гостинице 5°. Из двора, откуда открывается захватывающий вид, является местом для проведения церемонии на открытом воздухе, позволяя произносить речи в окружении природы. Этот отель также может разместить гостей, позволяя им близким отдохнуть и расслабиться до и после торжеств. Наряду с их исключительными пространствами для проведения мероприятий, они также предлагают изысканные блюда. Смешивая классические блюда с международным колоритом, эта пятизвездочная команда шеф-поваров готова работать, чтобы создать прием-ужин по поводу встречи официального лица. Люди, заинтересованные в проведении приемов в этом месте, могут посетить его заранее, чтобы встретиться с командой и узнать больше об этом идиллическом отеле.

Предмет исследования: будет являться действия работников, при оказании услуг приема-ужина с VIP-гостями. В ходе данного исследования можно будет выявить какими качествами должен обладать сотрудник, работающий с VIP-гостями

Объект исследования: гостиница и ресторан

ГЛАВА 1. Организация проводимого мероприятия

1.1. Прием-ужин на 24 персоны по поводу встречи официального лица в гостинице 5°

В управление качеством услуг входят корректировки взаимоотношений между участниками процесса оказания услуг, между потребителями услуг и предприятием, методами и формами воздействия на процесс производства услуг и их реализации, условиями стимулирования персонала и организационной структурой управления.

Содержание управления качеством гостиничных услуг должно быть направлено на выработку управленческих решений и реализацию комплекса управленческих действий по планированию, созданию и предоставлению высококачественных услуг. Систему управления качеством гостиничных услуг следует рассматривать как своеобразный механизм управленческих отношений, включающий в себя следующие элементы:

- 1) законы управления качеством (периодически повторяющиеся взаимосвязи между элементами системы управления качеством, обеспечивающие ее целостность и функционирование);
- 2) объект управления качеством (структурные подразделения на предприятиях гостиничного хозяйства, руководители среднего и низового уровней управления, подчиненный им персонал);
- 3) предмет управления качеством (гостиничная услуга или комплекс предоставляемых в предприятиях гостиничного хозяйства услуг);
- 4) факторы управления качеством (то, на что направляется деятельность в области качества для достижения конкретных целей);
- 5) методы и функции управления качеством (конкретные средства и формы целенаправленного воздействия, оказываемого органами управления качеством на условия жизнедеятельности и интересы персонала);
- 6) информация (совокупность данных, необходимых для принятия управленческих решений по поводу качества услуг);
- 7) методика (установленный способ деятельности и инструментарий воздействия субъекта на объект управления качеством – планы, технологии, решения, нормативы и нормы, формы морального и материального стимулирования);
- 8) организационная структура (взаимоотношения, полномочия и обязанности, представленные в виде

схемы, в соответствии с которой гостиничным предприятием выполняются свои функции);

9) технические средства сбора, хранения и обработки информации, технологии осуществления работ, повышающие эффективность и производительность управленческого труда в области качества);

10) кадры управления качеством (руководители, специалисты, вспомогательный персонал).

Выделяют следующие принципы управления качеством:

1) ответственность руководства за обеспечение удовлетворения потребностей потребителей и формирование политики в сфере качества услуг;

2) обеспечение руководством необходимыми ресурсами (материально-техническими и квалифицированными трудовыми);

3) разработка, документальное оформление, внедрение и обеспечение действенности гостиничным предприятием системы качества для реализации поставленных задач в целях осуществления процесса оказания услуг;

4) эффективное взаимодействие между потребителями гостиничных услуг и персоналом гостиницы, ориентированное на определение структуры системы качества и процесса управления качеством услуг.

В процесс управления качеством услуг гостиничного предприятия входит стратегия реализации качества, определяющая основные цели и направления деятельности гостиницы в сфере качества, с учетом требований потребителей, задач в сфере качества и методов их выполнения, роли персонала гостиницы в реализации стратегии и пр.

Стратегия гостиничного предприятия в сфере качества может осуществляться посредством последовательной реализации цели (краткосрочной или долгосрочной) и предусматривать: достижение высокого уровня качества услуг по уровню ведущих гостиниц, улучшение экономических показателей функционирования отеля, развитие дополнительных услуг и улучшение их качества, ориентацию на удовлетворение потребностей определенных сегментов рынка или категорий потребителей⁵.

В качестве основы формирования стратегии гостиничного предприятия в сфере качества выступает нормативно-техническая и законодательная база в области сертификации и стандартизации.

Система качества, в соответствии с которой осуществляется оперативное управление, планирование и улучшение качества, является средством реализации стратегии качества.

Планирование качества представляет собой деятельность руководителей отеля, направленные на определение требований к качеству услуг и целей использования элементов системы качества.

Обеспечение качества представляет собой плановые виды деятельности, систематически выполняемые в рамках системы качества, в целях выполнения требований по качеству услуг.

Встреча официального лица является важным и ответственным мероприятием, а трапеза во многих отношениях является самым важным элементом данного мероприятия.

При выборе меню необходимо учитывать следующее:

- У некоторых людей могут быть диетические потребности или проблемы. Обязательно попросите гостей связаться с вами с любыми особыми диетическими потребностями, которые у них могут возникнуть.
- Меню должно дополнять тематику мероприятия.

Некоторые лучшие идеи для ужинов включают изысканные шоколадные трюфели, шоколадные батончики, завернутые в тематическую обертку, небольшую бутылку шампанского. Еще одна идея, которую следует рассмотреть, — это альтернативная услуга. Вместо того, чтобы провести обычный ужин, вы можете организовать благотворительный ужин – сделать пожертвование в честь почетного гостя, которые посетили ужин (варьируется от рода деятельности почетного гостя).

В дополнение к составлению списка всех расходных материалов, которые понадобятся для организации мероприятия, основным вопросом будет стоять, где (в какой локации) его организовать. Как уже было сказано, Golden Hotel — это первоклассный отель (рис. 1), который предлагает конференц-залы и места для проведения торжеств. Если вы надеетесь привезти также семью из-за города, это идеальное место, чтобы устроить ей отдых сочетающийся с официальным приемом. Даже если вы являетесь местным жителем, Golden Hotel — это особое место, чтобы отметить знаменательное событие. Он демонстрирует лучшее, что может предложить Golden Hotel, позволяя провести мероприятие, которое подчеркивает личный стиль.

Рисунок 1 Банкетный зал ресторана «Golden Hotel»

Данный банкет целесообразнее проводить в ресторане с полным обслуживанием официантами. Основная концепция ресторана: «Ресторан, меняющий гастрономическую концепцию каждый месяц, приглашая поваров из разных стран мира». Таким образом, такой ресторан отличается изысканностью интерьера,

высоким уровнем комфортности, широким выбором услуг и ассортимента оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, а также блюд, не включенных в меню. Иногда в ресторанах такого класса официанты подают блюда с проведением заключительных операций по приготовлению в присутствии клиентов, заказавших эти блюда. Для ресторанов данного класса столовую посуду и приборы изготавливают по специальному заказу (из высококачественного фарфора и стекла с наилучшей отделкой и др.). На каждом предмете из фарфора должна быть монограмма или эмблема предприятия. Столовое белье также изготавливают на заказ в соответствии с общим художественным замыслом сервировки и интерьера зала. В ресторане класса люкс предусмотрены выступления инструментального или вокального ансамбля, концертные программы. Обслуживающий персонал должен быть одет в фирменную одежду и обувь единого образца. Классификация по категориям установлена в соответствии с ГОСТ 30389-2013 и в зависимости от качества предлагаемых услуг.

Так как прием-ужин – мероприятие, которое в отличие от остальных банкетов длится менее продолжительное время, в ресторанах для обслуживания торжеств выделяют специальное помещение. Лучше, когда их два: одно – для встречи и сбора гостей, а затем для неформального общения, другое – для банкетного стола. При наличии одного зала стол ставят таким образом, чтобы в зале у входной двери оставалось место для сбора и общения гостей. Интересным решением будет нанять живую музыкальную группу.

Следует обозначить, что А.Д. Каурова выделяет следующие характерные особенности VIP-обслуживания: предоставление индивидуального трансфера; небольшой презент в виде корзины фруктов и бутылки шампанского (вина); некоторые индивидуальные удобства и пр. Сложность обобщения механизма определения важности гостя обуславливается его базированием исключительно на индивидуальном подходе.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативные документы:

1. Федеральный закон «О защите прав потребителей» ФЗ-2 от 09.01.96 с изменениями и дополнениями.
2. Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)», ФЗ-134 от 08.08.2001.
3. Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», ФЗ-52 от 30.03.1999.
4. Федеральный закон «О техническом регулировании», ФЗ-184 от 27.12.2002.
5. Правила оказания услуг общественного питания (Постановление Правительства РФ от 15.08.97 № 1036 с изменениями и дополнениями от 21.06.2001 №389, от 10.05.2007 №276).
6. ГОСТ 31985- 2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения».
7. ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования».
8. ГОСТ 30390-2013 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические требования».
9. ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования».
10. ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу».
11. ГОСТ 31986-2012 «Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания».
12. ГОСТ 31987-2012 «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания».
13. ГОСТ 31988-2012 «Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания».
14. ГОСТ 32691-2014 «Услуги общественного питания. Порядок разработки фирменных и новых блюд и изделий на предприятиях общественного питания».
15. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2001 N 31 (ред. от 10.06.2016) "О введении в действие санитарных правил".

Основные источники:

1. Артемьева В.А., – «Сборник рецептов блюд и кулинарных изделий для ПОП». – М: изд-во «Хлебпродинформ», 2009 г.
2. Барановский В.А. – «Официант-бармен». Учебное пособие для учащихся проф.-техн. училищ. – Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2009 г.
3. Берков Б.В. – «Приемы и банкеты». – Ростов-на-Дону, 2008 г.

4. Богушева В.И. – «Бары и рестораны. Искусство обслуживания.» – Росто-на-Дону: «Феникс», 2010 г.
5. Богушева В. И. «Бары и рестораны. Искусство обслуживания» – Ростов-на – Дону: «Феникс», 2009 г.
6. Бородина В.В. «Ресторанно-гостиничный бизнес: Учет, налоги, маркетинг, менеджмент» - М.: Книжный мир, 2007 г.
7. Браун Г., – «Настольная книга официанта. Справочник.» – Ростов н/Д: Феникс, 2009 г.
8. Декор стола //Гостиница и ресторан – 2009 г. - №4
9. Корнеева К. Анатомия стола //Ресторатор – 2008 г.
10. Кристофер Э. – «Ресторанный бизнес. Как открыть и успешно управлять рестораном», – М., 2009 г.
11. Лощинский В.М. «Этикет и сервировка стола» – М.: «Рать», 2008 г.
12. Малозенова Т. «Свадьба от А до Я» – М, «ЮНИОН», 2009 г.
13. Маслов Л. А. «Кулинария» – М.: Гос.Изд.Торг.Литер, 2010 г.
14. Михеева Е. «Оформляем план – меню» – 2008 г.
15. Радченко Л.А. «Организация производства на предприятиях общественного питания». – Ростов н/Д: изд-во «Феникс», 2009 г.
16. Спраклинг Хелен. «Искусство столового этикета» – Пер. с англ. П.В. Рубцова. – М.: ЗАО Изд-во Центрполиграф, 2008 г.
17. София С. «Кулинария народов мира». – Архангельск: Издание «ТУБИС», 2009 г.
18. Уокер Дж. «Введение в гостеприимство», М., 2009 г.

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/338600>