

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/34801>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания

ВВЕДЕНИЕ 3

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫЕЗДНОГО БАНКЕТА 5

1.1. Характеристика и виды банкетов 5

1.2 Организация обслуживания выездного банкета 21

ГЛАВА 2. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ НА ПРИМЕРЕ РЕСТОРАНА «BREEZE» ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ ВЫЕЗДНОГО БАНКЕТА В ЧЕСТЬ НОВОСЕЛЬЯ 39

2.1 Организационная деятельность предприятия ресторана «Breeze» 39

2.2 Описание и разработка мероприятия 46

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 54

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ИСТОЧНИКИ 56

ПРИЛОЖЕНИЕ А. ПЛАНИРОВКА ЗАЛА РЕСТОРАНА 58

ПРИЛОЖЕНИЕ Б. СХЕМА РАССТАНОВКИ СТОЛОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ВЫЕЗДНОГО БАНКЕТА В ЧЕСТЬ НОВОСЕЛЬЯ 59

ПРИЛОЖЕНИЕ В. РАСЧЕТ ПОСУДЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЯ 60

ПРИЛОЖЕНИЕ Г. РАСЧЕТ СТОЛОВОГО БЕЛЬЯ 61

ПРИЛОЖЕНИЕ Д. ПЛАН МЕНЮ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЯ 62

ПРИЛОЖЕНИЕ Е. ГРАФИК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ 63

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Банкет — это публичный званый обед или ужин, который устраивается в честь определённого лица или в связи с каким-либо событием из личной или корпоративной жизни. Например, можно провести банкет на день рождения и отпраздновать его в кругу друзей и близких, а можно устроить корпоративный или официальный банкет директоров солидной компании, который позволит приглашенным гостям познакомиться между собой и пообщаться в неформальной обстановке. Для проведения банкетов обычно используются специальные банкетные залы кафе и ресторанов, правда в последнее время появляется все больше и больше желающих организовать выездной банкет на природе, однако при желании устроить банкет можно в любом понравившемся месте, будь то дворец, усадьба, загородный дом или шатер под открытым небом.

Украшение банкетов и стиль оформления в первую очередь зависят от главной причины торжества, и уже потом от выбранного места, приглашенных гостей и личных предпочтений заказчика. Если причиной торжества является важный юбилей или серьезное событие в мире бизнеса, то банкет будет солидным и официальным, а если — свадьба, день рождения, корпоративный банкет или вечеринка по случаю защиты дипломного проекта, то обстановка будет более свободной: демократичной и непринужденной.

Организация обслуживания выездных банкетов — процесс более трудоемкий. Ведь такой вид обслуживания используется для проведения свадеб, юбилеев и официальных мероприятий. Меню в этом случае включает в себя не только салаты и закуски, но и основные горячие блюда. Торжество проводится с рассадкой гостей, программой и длится минимум несколько часов. Кейтеринг-обслуживание банкетов производится официантами, барменами. Вежливый и услужливый персонал — гарантия идеального мероприятия. Данная тема изучена многими исследователями, но все же некоторые аспекты ее остаются неизученными. Объект исследования — ресторан «Breeze».

Предмет исследования — особенности организации обслуживания в общественном питании при организации выездного банкета в честь новоселья.

Цель исследования — изучить и проанализировать особенности организации обслуживания в общественном питании на примере ресторана «Breeze» при организации выездного банкета в честь новоселья

Задачи исследования:

- изучить деятельность и провести анализ деятельности ресторана «Breeze»;
- продумать мероприятия по улучшению качества работы ресторана;

- изучить технологию организации и проведения банкетов;
- составить план проведения банкета в честь новоселья.

Методы исследования – изучение специализированной литературы, наблюдение.

Практическая значимость исследования состоит в том, что результаты исследования можно применять при организации выездного банкета.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫЕЗДНОГО БАНКЕТА

1.1. Характеристика и виды банкетов

На сегодняшний день оказанием услуг общественного питания, как одним из видов предпринимательской деятельности, занимается громадное количество организаций и индивидуальных предпринимателей. При этом предприятия общественного питания, предназначенные для удовлетворения потребности в питании и проведении досуга, различаются между собой по типам, по размерам, а также по видам оказываемых услуг.

Тип предприятия общественного питания - это вид предприятия с характерными особенностями обслуживания, ассортимента реализуемой кулинарной продукции и номенклатуры, предоставляемых потребителям услуг.

Рассмотрим классификацию типов предприятий общественного питания:

- ресторан - предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные; винно-водочные, табачные и кондитерские изделия, с повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха;
- бар - предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, закуски, десерты, мучные кондитерские и булочные изделия, покупные товары;
- кафе – предприятие, оказывающее услуги по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, изделия и напитки;
- столовая - общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятие общественного питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню;
- закусочная - предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления из определенного вида сырья и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей промежуточным питанием.

Классификация предприятий общественного питания зависит от таких факторов, как:

- ассортимент реализуемой продукции и сложность ее приготовления;
- техническая оснащенность предприятия общественного питания;
- квалификация персонала;
- качество и методы обслуживания;
- виды предоставляемых услуг.

Во время получения услуг, на потребителя оказывает воздействие множество факторов, сумма которых являются условиями обслуживания. Заведения, деятельностью которых является оказание услуг, можно разделить на несколько видов. К ним относятся: рестораны бары кафе столовые.

Каждый из них обязан должным образом предоставлять услуги общественного питания. Услуги питания, которые клиент может получить в ресторане, характеризуются предоставлением широкого перечня разнообразных блюд и кулинарной продукции, которые создаются с использованием различных видов ингредиентов, винно-водочной продукции и других покупных товаров. Оказание услуги должно проводиться персоналом высокой квалификации, как в части ее производства, так и в части обслуживания клиентов. Условия ресторана должны характеризоваться повышенным уровнем комфорта и оборудования, в совокупности с обеспечением времяпровождения потребителя необходимого качества.

Услуга общественного питания предоставляемая баром, может быть охарактеризована как услуга по созданию и продаже широкого перечня различных напитков, кондитерской продукции, закусок и других товаров. Предприятия этого типа обязаны обеспечивать необходимые условия для того, чтобы потребитель мог получать услугу у барной стойки, либо за столиком в зале. Кафе характеризуется ограниченным

перечнем изготавливаемых и продаваемых блюд и покупных товаров. В отличие от других предприятия этой сферы, реализуемая в результате его деятельности продукция более проста в изготовлении. Тем не менее, комфортные условия для потребления услуги также должны быть обеспечены. Столовые обязаны производить кулинарную продукцию, отличающуюся в соответствии с днями недели, либо иным специальным рационом. Предприятие ориентируется на конкретный тип потребителей и обязано обеспечить необходимые условия для того, чтобы клиент должным образом получал оказываемую заведением услугу.

От качества обслуживания посетителей и уровня оборудования на предприятии зависит класс заведения. Среди основных типов, на классы можно разделить рестораны и бары. Всего таких классов три: первый – высший люкс. Для каждого из них существуют соответствующие стандарты. Класс заведения устанавливает руководство, обязанное обеспечить соответствующий уровень предоставляемых услуг. К предприятиям, имеющим первый класс, выдвигаются общие требования.

К основным из них относятся: обязательное наличие вывески, оборудование необходимого уровня, а также стандартные материалы для изготовления блюд. Уровень обслуживания, предоставляемый в таком предприятии, должен быть достойным и удовлетворять потребителя заведения первого класса.

Для того, чтобы заведение могло получить «Высший класс», предъявляемые к нему требования становятся несколько выше. Клиентам заведения обязаны обеспечить качественное обслуживание

1. Барышникова Н.И., Вайскрובה Е.С., Рябова В.Ф. Управление качеством на предприятиях общественного питания // Актуальные проблемы современной науки, техники и образования: материалы 73-й международной научно-технической конференции / под ред. В.М. Колокольцева. Магнитогорск: Изд-во Магнитогорск. гос. техн. ун-та им. Г.И. Носова, 2015. Т.1.- С. 239-24
2. Долматова И.А., Зайцева Т.Н., Курочкина Т.И., Лаптева М.Д. Кейтеринг - современная форма обслуживания [Текст] / Технологии производства пищевых продуктов питания и экспертиза товаров: мат. Междунар. науч.-прак. конф. - Курск: Изд-во Юго- Западный гос. ун-т, 2015. С. 75-78.
3. Долматова И.А., Латыпова С.Ш. Инновационные технологии в организации питания и обслуживания посетителей в ресторане [Текст] / Качество продукции, технологий и образования: мат. X междунар. науч.-прак. конф. - Магнитогорск: Изд-во гос. техн. ун-та им. Г.И. Носова, 2015. С. 50-53.
4. Долматова И.А., Миллер Д.Э., Курочкина Т.И., Персецкая К.М. Отбор персонала на предприятии общественного питания как один из элементов его конкурентоспособности [Текст]: - Молодой ученый. 2015. № 19. С. 125-127.
5. Долматова И.А., Рябова В.Ф., Персецкая К.М., Курочкина Т.И. Инновационные технологии в системе корпоративного питания [Текст] / Современные технологии продуктов питания: мат. Междунар. науч.-прак. конф. - Курск: Юго-Зап. Гос. ун-т, 2014. С. 75-77.
6. Долматова И.А., Семьянова Е.С., Курочкина Т. И., Быстрова А.А. Основные направления и перспективы развития малого предпринимательства в городе Магнитогорске [Текст]. - Молодой ученый, 2015. №6. С. 152-155.
7. Ефремова М.В., Чкалова О.В. Сертификация услуг розничной торговли [Текст]: - М.: Изд-во Ось, 2000. – 240 с.
8. Зайцева Т.Н., Быстрова А.А., Лаптева М.Д., Ходакова Е.Е. Услуги общественного питания в муниципальных учреждениях г. Магнитогорска [Текст]. - Молодой ученый, 2015. №19. С. 127-130.
9. Закирова Д.Р., Барышникова Н.И. Школьное питание: проблемы и пути решения / Д.Р. Закирова Н.И. Барышникова // Поколение будущего: взгляд молодых ученых: Материалы 3-й Международной молодежной научной конференции. Курск: Юго- Западный государственный университет, 2014. С.100-103.
10. Курочкина Т.И., Зайцева Т.Н. Предприятия общественного питания города Магнитогорска в условиях эмбарго [Текст] / Качество продукции, технологий и образования: мат. X Междунар. науч.-прак. конф. - Магнитогорск: Изд-во гос.техн.ун-та им. Г.И. Носова, 2015. С. 88-90.
11. Половцева Ф.П. Коммерческая деятельность [Текст]: - М.: Инфра - М., 2001. – 248 с
12. Дополнительные услуги в ресторанах: радость гостям, прибыль владельцам. - <http://www.klenmarket.ru/company/article/5452/>
13. Классификация видов предприятий общественного питания. - <https://www.audit-it.ru/articles/account/otrasl/a86/41983.html>
14. Планировочные требования, состав и взаимосвязь помещений. - <http://stroy-spravka.ru/article/planirovochnye-trebovaniya-sostav-i-vzaimosvyaz-pomeshchenii>

15. 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/diplomnaya-rabota/34801>