

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/71686>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Гостиничное дело

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЦАХ 6

1.1. Понятие и структура гостиничного предприятия 6

1.2. Понятие и особенности оказания услуги питания в гостиницах 10

ГЛАВА 2 АНАЛИЗ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ ПОЛЮСТРОВО 14

2.1. Общая характеристика деятельности гостиницы 14

2.2. Анализ оказания услуг питания на примере гостиницы «Полюстрово» 29

ГЛАВА 3 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «ПОЛЮСТРОВО» 33

3.1. Совершенствование организации услуги питания в гостинице «Полюстрово» 33

3.2. Расчёт экономической эффективности предложенных мероприятий 55

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 58

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 60

ПРИЛОЖЕНИЯ 63

ВВЕДЕНИЕ

Процесс предоставления услуг по питанию в номерах является важным компонентом для организации эффективного гастрономического обслуживания в подавляющем большинстве отелей высокой категории, а именно является неотъемлемым признаком гостеприимства, характеристикой престижа заведения размещения. Процесс организации обслуживания, включая организацию услуг питания, обуславливает необходимость иметь особую подготовку персонала, овладение правилами поведения в номере, технологии обслуживания кроме общих знаний сервировки я стола, последовательности подачи блюд.

Актуальность темы данной работы обусловлена тем, что практика российских организаций за последнее десятилетие свидетельствует о серьезном стратегическом повороте управленческих подходов большинства успешных фирм в сторону усиления внимания к организации деятельности. А это требует комплексного рассмотрения сферы управления предприятиями гостиничного сервиса.

Современные условия организации и ведения бизнеса гостиничными предприятиями требуют и новых подходов в управлении, как организации работы в целом, так и организации предоставления отдельных услуг гостиницами для достижения определенных направлений улучшения сервиса. В условиях повсеместного внедрения коммуникационных технологий, таких как Интернет и телефония, организации гостиничной сферы вынуждены проводить ускоренную реорганизацию, как своей деятельности, так и методов в управлении человеческими ресурсами.

Изменившаяся среда заставляет организации гостиничной индустрии быстрее развиваться для того, чтобы не проиграть в условиях повышения конкуренции, захватывать как можно большие части рынка, сокращать издержки и повышать эффективность своей деятельности.

В

В современных условиях жесткой конкуренции между гостиничными предприятиями, зачастую неграмотные решения в управлении гостиничным комплексом ведут к снижению доходов, потере квалифицированных кадров и, как следствие снижению конкурентоспособности гостиничного предприятия, что и определило выбор темы дипломного проекта.

Степень научной разработанности темы исследования.

Вопросы сферы услуг, менеджмента гостиниц рассмотрены в работах таких отечественных ученых и практиков как Б.В. Аверьянов, Т.Г. Ерошкина, М.В. Ефремова, В.А. Квартальнов, М.В. Кобяк, М.М. Нестерук, А.Л. Лесник, А.К. Маринин, И.П. Матицкий, Г.А. Папирян, Р.Ю. Попова, А.В. Чернышов, А.Д. Чудновский.

Вместе с тем, управление оказанием услуг питания в организациях гостиничной индустрии остается недостаточно изученным.

Актуальность и практическая значимость проблемы, недостаточная научная разработанность отдельных ее аспектов определили выбор темы, целей и задач исследования.

Целью дипломного исследования является рассмотрение путей совершенствования организации предоставления услуг питания в гостинице.

Для достижения поставленной цели сформулированы следующие задачи дипломного исследования, а именно:

- рассмотреть понятие и структуру гостиничного предприятия;
- исследовать понятие и особенности оказания услуги питания в гостиницах;
- дать общую характеристику деятельности гостиницы;
- провести анализ оказания услуг питания на примере гостиницы «Полюстрово»;
- наметить пути совершенствования организации услуги питания в гостинице «Полюстрово»;
- произвести расчёт экономической эффективности предложенных мероприятий.

Объектом исследования являются Общество с ограниченной ответственностью «Полюстрово» (гостиница «Полюстрово»).

Предметом исследования является система управления услугами питания гостиницы «Полюстрово».

Теоретической базой исследования явились отечественные и зарубежные труды научных сотрудников, материалы компании «Полюстрово», а также Интернет - источники.

Структура работы обусловлена целью и задачами исследования. Дипломная работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованной литературы.

ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЦАХ

1.1. Понятие и структура гостиничного предприятия

Организация структуры предприятий гостиничного хозяйства предусматривает разделение услуг на отдельные операции, а коллектив предприятия — на группы, отвечающие за отдельные участки обслуживания. При этом необходима координация и управление отдельными участками для обеспечения целостности процесса.

Каждое предприятие гостиничного хозяйства имеет свою собственную организационную структуру, которая обеспечивает его деятельность. Она формируется под действием ряд факторов: назначение, местонахождение, категории потребителей, формы собственности и т.п.

Теория управления предлагает много подходов к построению организационной структуры, но не все они одинаково эффективны. Организационная структура создается с целью отстаивания корпоративных интересов, а не интересов отдельных групп или работников предприятий гостиничного хозяйства.

Организационная структура предприятия не может оставаться неизменной в течение длительного

периода, то есть она должна транс-формироваться.

Каждая гостиница имеет свои особенности организационной структуры. В зависимости от категории отеля в структуре его управления появляются соответствующие подразделения, например, бизнес-центр, фитнес-центр, врач (иногда даже миниполиклиника). В курортном отеле имеется должность «директор по отдыху».

Особенность схемы управления, принятой в английских отелях, состоит в том, что служба приема (Front office) подчиняется директору хозяйственной службы, а в службе приема отдельные подразделения возглавляются старшими сотрудниками, например, старшим телефонистом, старшим носильщиком, старшим кассиром, старшим службы информации, старшим службы бронирования и т. д.

Небольшие гостиницы имеют значительно более простую структуру управления. Однако перечень основных подразделений сохраняется с присущими им функциями. Самой простой схемой управления в стандартных мотелях является, например, следующая: в мотеле на 100 номеров директору непосредственно подчинены четыре клерка службы приема и финансов, начальник хозяйственной службы, которому подчинены восемь горничных, девять пажей (bellman), они же выполняют работу парковщиков автомобилей клиентов, и один ремонтник (электрические и сантехнические работы).

В крупных высококлассных отелях, наоборот, число ступеней управления увеличивается: генеральный директор, например, имеет трех заместителей по номерному фонду, по питанию и административным службам. Директору номерного фонда подчинены служба приема (Front office), хозяйственная служба (горничные и уборщики общественных помещений, прачечная, химчистка и т. п.). Директору по общественному питанию подчинены кухня, рестораны, бары, банкетная служба, служба обслуживания в номерах (Room service). Директору по административной части подчиняются контроллер, менеджер отдела маркетинга и продаж, главный инженер, служба безопасности, отдел персонала.

В качестве собственника могут выступать государство, муниципалитет, частный владелец, акционерное общество. Акционеры избирают совет директоров (число членов совета, избираемых от акционера, пропорционально доле принадлежащих ему акций). Совет директоров контролирует работу генерального директора, утверждает финансовый план (budget), заслушивает отчет генерального директора о его выполнении. Совет директоров собирается обычно раз в квартал.

В специальной литературе подразделения гостиницы объединяются в те или иные группы в соответствии с выбранным критерием. Например, подразделения гостиницы делят на основные, формирующие доход (Revenue centers): номерной фонд, рестораны, бары, и вспомогательные (Support centers): технический отдел, отдел кадров, бухгалтерия.

Широко распространен метод классификации гостиничных служб на: front of the house и back of the house, в основе которого лежит степень контакта работников того или иного подразделения гостиницы с клиентами. Службу приема, ресторан относят к front of the house, а кухню, бухгалтерию — к back of the house. Служащие последней группы непосредственно с клиентами не контактируют. С сотрудниками этих двух групп обучение проводится по разным программам, их служебные помещения четко разделены. Отличается даже форменная одежда.

Для данного исследования под системой управления персоналом целесообразно понимать комплекс компонентов (цели управления персоналом, принципы, функции, методы, технологии управления персоналом, объекты, субъекты, ресурсное обеспечение и др.) по координации человеческой деятельности, направленных на повышение эффективности работы организации и достижение ее целей. Организация управления персоналом базируется на том, что организация – это очень сложные социально-технические системы, на функционирование которых воздействуют многочисленные и разнообразные факторы.

Рис. 1. Система управления человеческими ресурсами

Управление персоналом направлено на достижение эффективности деятельности и справедливости во взаимодействиях между работниками. На рисунке 2 представлен цикл управления персоналом.

Привлечение работников
Перемещения подготовка

Развитие мотивация

оценка

Рис. 2. Цикл управления персоналом

Система управления персоналом являет собой возникновение целей, функций, структуры администрирования персоналом, функциональные взаимосвязи командного звена руководства и специалистов в работе по обоснованию, принятию и апробации управленческих решений.

1.2. Понятие и особенности оказания услуги питания в гостиницах

Организация питания в гостинице – один из важнейших критериев ее доходности. По этой причине большинство отелей располагают кафе и ба-рами либо ресторанами, расположенными внутри гостиничного комплекса либо в непосредственной близости.

Качество услуг и уровень обслуживания определяют уровень пред-приятия общественного питания. А он в свою очередь оказывает немалое влияние на привлекательность гостиницы в глазах клиентов, влияя на уро-вень ее рентабельности.

Если ожидания и потребности гостей в питании не удовлетворяются должным образом, они, во-первых, едят и оплачивают еду в другом месте. А во-вторых, это может подтолкнуть их искать проживание с более подхо-дящим планом питания, из-за чего гостиница теряет популярность и дохо-ды.

Решить эту ситуацию поможет профессиональный подход к организа-ции питания гостиничного оператора UNDERSUN.

Уровни оказания услуг в гостиницах классифицируются (по степени возрастания):

- первый класс
- высший класс
- люкс

И таким же образом можно классифицировать относящиеся к гости-ницам предприятия питания.

Наиболее доступным по ценам является первый класс. Но и для него обязательны:

- привлекательный и удобный интерьер
- вежливый и внимательный персонал
- качественные блюда
- ассортимент, достаточно широкий, чтобы дать возможность боль-шинству гостей выбрать то, что их устраивает

Высший класс соответственно характеризуется более комфортными и богатыми интерьерами, повышенными требованиями к персоналу в плане профессионализма, более широким спектром услуг, широким ассортимен-том (чаще всего с несколькими направлениями кухни и наличием фирмен-ных блюд).

Класс люкс должен удовлетворять всем этим требованиям в еще большей степени: вышколенный персонал, роскошные интерьеры, высокий уровень поварского мастерства с обязательными оригинальными блюда-ми. Для бара обязательны фирменные коктейли и общий высокий уровень напитков.

Кроме приведенной выше классификации есть более подробное деле-ние типов гостиничного питания на уровни.

На практике применяются следующие типы питания в гостиницах:

- 1.ОВ (only bad) или NA предусматривается для гостей, которым в отеле требуется только ночлег и отдых с определенным уровнем удобств. Предполагается, что остальное время такие гости находятся вне отеля.
- 2.А-la carte – выбор блюд по меню с четко указанными ценами, что дает возможность корректировать расходы на питание в зависимости от финансовых возможностей.
- 3.Табльдот – несколько комплексов блюд по единой стоимости, где выбрать можно только весь комплекс, а не отдельные блюда.
- 4.ВВ (bed & breakfast) – включение завтрака в варианте «шведский стол» в стоимость проживания. Дополнительные трапезы заказываются отдельно по желанию клиента.
- 5.НВ (half board), называемый еще полупансионом, включает в стои-мость проживания кроме завтрака еще и ужин.
- 6.НВ + (extended half board) отличается от НВ включением в стои-мость проживания спиртных напитков,

причем в любое время дня, а не только в определенные часы.

7. FB (full board) – иначе полный пансион, то есть трехразовое питание в варианте «шведский стол».

8. FB+, иначе EXTFB (full board +, extended half board) — FB с включением напитков в каждую трапезу.

9. All inclusive с несколькими разновидностями:

10. Mini all inclusive – местный алкоголь в течение всего дня при трех-разовом питании

All inclusive считается самым удобным вариантом, предусматривающим кроме трехразового питания еще и дополнительное (поздний ужин, полдник, второй завтрак, барбекю и закуски), а также неограниченное количество спиртных и безалкогольных напитков.

9. HСAL (high class all inclusive), включающий кроме трехразового и дополнительного питания, а также неограниченного количества напитков услуги, не относящиеся к питанию (медицинские, парикмахерские и т.д.)

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. ГОСТ Р 51185-98. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

2. ГОСТ Р 50645-94. Туристско-экскурсионное обслуживание.

3. ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования (вместе с "Минимальными требованиями к предприятиям (объектам) общественного питания различных типов") (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 N 1676-ст)

4. ГОСТ 31985-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Термины и определения (введен в действие Приказом Росстандарта от 27.06.2013 N 191-ст)

5. Батраев Э.А. Экономика предприятия общественного питания 2-е изд., пер. и доп. учебник и практикум для академического бакалавриата, 2018. 512 с.

6. Долженко Р.А. Методические подходы к оценке производительности труда персонала // Нормирование и оплата труда в промышленности. 2012. N 10. С. 21 - 25.

7. Елкин С. Е. дистанционное обучение в системе управления человеческими ресурсами // стэж . 2011. №14. с.25-32.

8. Ельсиновская С. О. проблемы управления человеческими ресурсами и исследование факторов привлечения и удержания персонала в организациях здравоохранения // Проблемы современной экономики . 2011. №2. с.326-330.

9. Кещян Г.В., Литвишко О.В. Учет человеческих ресурсов как фактор повышения инвестиционной привлекательности российских профессиональных спортивных клубов // Международный бухгалтерский учет. 2012. N 22. С. 8 - 12.

10. Кирьянов А. В. Концепция управления человеческими ресурсами в организации// <http://www.cfin.ru/bandurin/article/sbrn08/09.shtml>

11. Князева Н.В., Мохнатова Е.А. Интеллектуальный потенциал персонала: отбор, оценка, управление // Аудиторские ведомости. 2011. N 9. С. 41 - 51.

12. Либерман К. Контроллинг персонала // Кадровый вопрос. 2013. N 10. С. 65 - 85.

13. Либерман К. Оценка результатов труда персонала // Кадровый вопрос. 2012. N 12. С. 71 - 76.

14. Мансуров Р. Стратегическое управление человеческими ресурсами в образовательном учреждении // Кадровик.ру. 2013. N 3. С. 74 - 80.

15. Масленникова Н., Масленников И. Методы оценки персонала для работы в матричной структуре управления // Кадровик. Кадровый менеджмент (управление персоналом). 2012. N 4. С. 120 - 126.

16. Одегов Ю., Котова Л. Подходы к управлению человеческими ресурсами и их влияние на оценку эффективности работы с персоналом // Кадровик. Кадровый менеджмент. 2011. N 2. С. 82 - 89.

17. Одегов Ю., Котова Л. Подходы к управлению человеческими ресурсами и их влияние на оценку эффективности работы с персоналом // Кадровик. Кадровый менеджмент. 2011. N 2. С. 82 - 89.

18. Полевая М. Особенности обучения персонала на предприятиях индустрии туризма // Кадровик. Кадровый менеджмент. 2010. N 3. С. 67 - 75.

19. Пфеффер О. Антикризисная оценка персонала // Кадровый вопрос. 2012. N 9. С. 73 - 99.

20. Синявец Т. Система управления персоналом как объект контроля // Кадровик. Кадровый менеджмент. 2011. N 5. С. 96 - 104.

21. Сироткина Н.В., Жемчужников С.И. Перспективы управления человеческими ресурсами сложных экономических систем в среде индикативного управления// <http://www.lerc.ru/>

22. Сухарев С. Трансформация ресурсного отношения к кадрам: от «человеческих ресурсов» - к

«человеческим активам» // Кадровик. Кадровый менеджмент (управление персоналом). 2012. N 8. С. 84 - 91.

23. Теоретические подходы к управлению человеческими ресурсами//

<http://www.grandars.ru/college/biznes/upravlenie-chelovecheskimi-resursami.html>

24. Федоров П. Анализ текучести кадров - инструмент планирования персонала // Кадровик. Трудовое право для кадровика. 2013. N 1. С. 20 - 27.

25. Шапиро С.А. Методы определения и инновационные пути покрытия потребности в персонале. М.: Путеводитель предпринимателя, Выпуск X, РАП, 2011;

26. Шаталова Н. Трудовой потенциал работника: ключевые понятия научного анализа // Кадровик. Кадровый менеджмент (управление персоналом). 2013. N 3. С. 70 - 76.

27. Шлянчак Д. Оценка персонала: инвестиции или затраты? // Кадровик.ру. 2011. N 9. С. 76 - 81.

28. Яковлева Е.В. Человеческие ресурсы в современных социально-экономических условиях// http://www.rusnauka.com/16_NPRT_2012/Economics/5_111540.doc.htm

29. Ярцева С., Ярцева Э., Зотов В. Формализация процесса управления человеческими ресурсами на основе системно-динамического подхода // Кадровик. Кадровый менеджмент. 2011. N 11. С. 78 - 85.

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/71686>