

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/81255>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Туризм

Введение 4

1. Рынок кейтеринговых услуг в России 7

1.1 Виды и особенности кейтеринговых услуг 7

1.2 Формирование рынка кейтеринговых услуг в России 11

1.3 Состояние и тенденции рынка кейтеринговых услуг 17

2. Исследование деятельности ресторана «Пауланер» 22

2.1 Общая характеристика деятельности ресторана «Пауланер» 22

2.2. Анализ ассортимента услуг 27

3. Разработка рекомендаций по применению кейтеринга в ресторане в «Пауланер» 32

3.1 Мероприятия по организации кейтерингового обслуживания 32

3.2 Особенности внедрения кейтеринга в ресторане «Пауланер» 36

3.3 Обоснование внедрения мероприятий кейтеринга в ресторане в ресторане «Пауланер» 42

Заключение 59

Список литературы 62

Приложение 65

Введение

Современный ритм жизни, новые тенденции проведения мероприятий и оформления праздников и торжеств, корпоративные встречи, фуршеты, банкеты, организация конференций и выставок - все это является основными предпосылками для развития движения кейтеринга в нашей стране. Более того, тот, кто хоть раз воспользовался услугами профессионального ресторана выездного обслуживания, смог оценить все достоинства данного вида услуг.

Кейтеринг - отрасль общественного питания, связанная с оказанием услуг на удалённых точках, включающая все предприятия и службы, оказывающие подрядные услуги по организации питания сотрудников компаний и частных лиц в помещении и на выездном обслуживании, а также осуществляющих обслуживание мероприятий различного назначения и розничную продажу готовой кулинарной продукции. На практике под кейтерингом подразумевается не только приготовление пищи и доставка, но и обслуживание, сервировка, оформление и тому подобные услуги.

Большинство компаний, занимающихся кейтерингом, организуют мероприятие, что называется «под ключ». Это значит, что заказчикам надо только поделиться своими представлениями о торжестве, а исполнитель в свою очередь берет на себя все организационные вопросы по воплощению этих идей в жизнь и осуществляет полное сопровождение всех этапов подготовки к торжеству: подбирает место для проведения банкета, решает все вопросы с арендой помещения, его украшением, организацией праздничного стола и т.д.

Это особенно актуально в соответствии с современными тенденциями, которые диктуют празднование свадеб на теплоходе или под роскошными шатрами, раскинутыми в саду. Корпоративные мероприятия все чаще организуют в виде барбекю, легкого коктейля, шведского стола или кофе-брейк. Место для кейтеринга найдется всегда и везде. Потому что это быстро, удобно, выгодно.

Из сказанного следует, что кейтеринг является той услугой ресторанного бизнеса, которая может принести предприятию большое число клиентов и рост прибыли.

Исходя из всего вышеописанного, можно сделать вывод о том, что тема кейтеринга в ресторанном бизнесе является актуальной темой для изучения.

Целью работы является проанализировать широкое понятие «кейтеринг», описать его виды, причем не, только рассказать о его основных услугах, но и рассмотреть роль кейтеринга в сфере общественного питания в целом, выявить специфику и рынок кейтеринговых услуг.

Задачи:

□ изучить виды и особенности кейтеринговых услуг;

- рассмотреть формирование рынка кейтеринговых услуг в России;
- раскрыть состояние и тенденции рынка кейтеринговых услуг;
- представить общую характеристику деятельности ресторана «Пауланер»;
- провести анализ ассортимента услуг;
- разработать мероприятия по организации кейтерингового обслуживания;
- выявить особенности внедрения кейтеринга в ресторане в ресторане «Пауланер»;
- представить обоснование внедрения мероприятий кейтеринга в ресторане в ресторане «Пауланер».

Объект исследования: ООО «Пауланер».

Предмет исследования: особенности организации кейтеринговых услуг.

Исследование проводилось с использованием методов наблюдения, экономического анализа, изучения необходимой информации. При выполнении работы были использованы материалы научной и учебной литературы отечественных и зарубежных авторов.

Структура работы состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы.

1. Рынок кейтеринговых услуг в России

1.1 Виды и особенности кейтеринговых услуг

В наши дни выездное обслуживание клиентов считается прибыльным бизнесом, набирая все большую популярность среди рестораторов. Услуга действительно востребована среди людей, которые хотят отметить праздник без лишних хлопот и в месте, которое соответствует атмосфере и стилю их мероприятия. Клиенты становятся все более разборчивыми и даже требовательными, поэтому кейтеринг развивается в отдельных направлениях.

Кейтеринг (англ. кейтеринг) - это выездной ресторан, который сам приходит к клиенту в оговоренное место и время. Понятие «кейтеринг» настолько емкое, что подобного слова в русском языке просто не существует. Ведь организация банкетов, фуршетов, новогодних мероприятий, свадебных торжеств, корпоративных новогодних вечеринок - все это выездное кейтеринг [24, с. 271].

Кейтеринг (англ. cater-доставлять провизию; catering-сектор общественного питания) - это мобильное предоставление услуг, организация выездных банкетов, оперативная доставка необходимого оборудования для проведения мероприятия. Сервис имеет ряд особенностей и становится перспективным направлением ресторанного бизнеса. Существует также более широкое понятие этого термина. Согласно ГОСТ Р 31985-2013, кейтеринг - это деятельность кейтеринговой компании, которая заключается в оказании кейтеринговых услуг по месту нахождения, выбранному сторонними организациями и физическими лицами, включая организацию выездных сервисных мероприятий различного назначения и розничную продажу продуктов кейтеринга с привлечением всех предприятий и служб, оказывающих контрактные услуги по организации кейтеринга. Кейтеринг различают по месту, способу оказания услуг и их стоимости: событийный кейтеринг, питание на транспорте (в том числе бортовое питание), социальное питание (образовательные и медицинские учреждения, корпоративное питание, исправительные учреждения, армия и др.).

Главным преимуществом кейтеринга является его мобильность, полная свобода выбора места для проведения мероприятия. Кейтеринг может удовлетворить практически любой запрос потребителя при планировании корпоративных мероприятий, деловых мероприятий, свадеб, дней рождения, кейтеринг может осуществляться в любом помещении, которое выберет клиент [22, с. 252].

Таким образом, кейтеринг - это услуга, в рамках которой компания занимается приготовлением и доставкой блюд, сервировкой стола. Благодаря этому вы можете провести торжественное мероприятие с банкетом не только в ресторане, но и в любом другом месте.

Париж издавна считался «гастрономической» столицей Европы, по этой причине неудивительно, что это направление бизнеса пошло именно оттуда, еще со времен Людовика 14-го, когда он любил устраивать фуршеты на природе и при ведении военных противостояний.

«Кейтеринг сервис» был основан Франсуа Вателем, который был шеф-поваром при дворе короля. В то время качество и организация обеда ценились очень высоко, о чем свидетельствует смерть Франсуа, когда он не получил вовремя свежую рыбу. Именно он устраивал грандиозные пиры, которые удивляли не только его современников, но и по сей день удивляют потомков [5, с. 21].

Изначально кейтеринг предполагал подготовку и доставку еды для выездных банкетов, но большинство крупных кейтеринговых компаний не останавливаются на достигнутом и предлагают более широкий перечень услуг (каждая компания имеет свой собственный). Как правило, это: приготовление пищи,

доставка еды, предоставление всей необходимой посуды для банкета, аренда столов, стульев, дополнительной мебели, необходимой для ужина, сервировка стола, обслуживающий персонал (официанты, бармены).

Чаще всего кейтеринговые компании предлагают выездные банкеты под ключ, а это значит, что услуга включает в себя расширенный перечень, где помимо кейтеринга компания предлагает дизайн банкетного зала, предоставление ведущего торжества, прокат музыкального оборудования, выезд мастеров косметического сервиса, фото-и видеосъемку. Благодаря такому комплексному подходу клиенты могут полностью переложить все заботы по организации торжества на плечи профессионалов своего дела. К основным преимуществам кейтеринга можно отнести его мобильность (возможность организовать пышное торжество абсолютно в любом месте), качество обслуживания всегда на высшем уровне, праздник без забот (конечно, при необходимости именинница сама приготовит ужин на 10, 20, 50 гостей, но гораздо приятнее доверить эту работу специалистам и просто весело провести время), выездной банкет-универсальное решение для любого мероприятия [17, с. 41].

Услуги общественного питания имеют некоторые недостатки. Скорее, это даже не недостатки, а моменты, требующие особого внимания. Выбор места для банкета (в общем, можно определить место для веселого торжества любое, главное, чтобы было достаточно места для гостей и была возможность установить столы и другую мебель) и стоимость (организация выездного банкета обойдется немного дороже, чем аналогичный праздник в кафе) [21, с. 186].

Сезонность-характерная черта отрасли. В течение года формат и тематика мероприятий меняются, и во многом зависят от праздников, отмечаемых в этот период, а также погодных условий. По данным Compass Group, сезонность в сфере общественного питания характеризуется предсказуемыми количественными показателями прибыли, которые остаются практически неизменными для каждого сезона из года в год. Первый активный сезон приходится на декабрь, в котором количество заказов достигает максимума во второй половине месяца, а также в самом начале января. Самый популярный формат мероприятий сезона-банкеты и фуршеты (фуршеты). Второй сезон охватывает май, летние месяцы, особенно июнь и отчасти сентябрь. Преобладают мероприятия, связанные с выпускными вечерами, свадьбами, корпоративными торжествами, проходящими под открытым небом. В этот период также популярны мероприятия «тимбилдинг». Формат кейтеринга - пикник, барбекю, фуршет (шведский стол). Третий пик характеризуется деловой активностью и приходится на вторую половину февраля, март, апрель, сентябрь и октябрь. В основном услуги кейтеринговых компаний востребованы на презентациях, выставках, бизнес-тренингах, семинарах, пресс-конференциях. Основные форматы проведения мероприятий-кофе-брейк, коктейль, фуршет (фуршет).

Чаще всего в туризме встречаются такие предприятия питания, как ресторан, бар и кафе. В данном случае ответственность за обслуживание гостей несет служба общественного питания. В ее обязанности входят решение вопросов по организации и обслуживанию банкетов, праздников и т.д. Данная служба состоит из нескольких отделов. При организации питания больше всего ответственности налагается на руководителя службы общественного питания [19, с. 392].

Одной из функций руководителя является составление меню. Меню – это список готовых блюд, которые постоянно имеются в заведении питания. Меню различаются по своему составу. Выделяют меню со свободным выбором порций и блюд, меню с постоянным рационом, банкетные меню, а также меню на различные дополнительные услуги по обслуживанию туристов.

Без меню является невозможным существование ни одного предприятия общественного питания.

В индустрии туристического питания имеют распространение такие формы обслуживания, как:

1. Обслуживание в номерах гостиницы по желанию гостя.
2. Организация банкетов и праздников.
3. Питание в номере, сервис на этаже.
4. Установка мини-баров в номере.
5. Обслуживание туристов в средствах передвижения во время переезда на воздушном, водном, железнодорожном транспорте [9, с. 117].

В некоторых случаях наиболее удобным для туристов является самообслуживание. Это позволяет им сэкономить время.

Огромное значение при организации общественного питания играет внешний вид помещения и персонала, оперативность обслуживания, приветливое и внимательное отношение официантов, барменов, а также качество блюд. Все это формирует положительное отношение гостей к заведению и вызывает у человека желание прийти в это заведение еще раз.

Зал, в котором происходит обслуживание, должен быть хорошо оформлен, должна работать вентиляционная система, звукоизоляция, особое внимание стоит уделить освещению [2, с. 88]. Таким образом, можно сделать вывод, что к организации обслуживания нужно подходить всесторонне. Гость остается довольным, если блюда будут вкусными и будут подаваться вежливым и ненавязчивым официантом вовремя. И только после хорошей организации работы предприятия общественного питания можно уже говорить об успешной организации питания для туристов.

1.2 Формирование рынка кейтеринговых услуг в России

Если говорить о Российском рынке кейтеринга, то сейчас практически в каждом городе с населением больше 500 000 человек сложился свой мини-рынок. В небольших городах это от 3 до 5 операторов. Об общем количестве компаний в этой области по всей России судить довольно сложно, средняя цифра – 700 операторов.

По данным РБК, потенциальная емкость российского рынка кейтеринга составляет 10 млрд. долл. Сюда входят офисное и рабочее питание, а также обеспечение госучреждений, образования, здравоохранения, домов престарелых, тюрем, армии. На долю бизнеса и промышленности приходится примерно 5 млрд. долл. При этом ежегодно на рынке появляется 15 новых игроков и одновременно, не выдержав конкуренции, около 20 уходит. Организация банкетов, фуршетов и корпоративных праздников может приносить рестораторам до 30 тыс. долл. прибыли в месяц, но здесь слишком большая конкуренция. Обеспечение ежедневным питанием сотрудников фирм, предприятий и учебных заведений может приносить прибыль около 15 тыс. долл. в месяц. Организация полноценного питания сегодня рассматривается как естественная, и даже необходимая часть социального пакета наемных работников. В среднем расходы компании на организацию питания 1 своего сотрудника составляют от 2 до 3 тыс. руб. в месяц. Так, средняя цена обеда в бизнес-центрах составляет 5-7 долл., в частных компаниях - 4,5 долл., но есть и компании предлагающие обеды по 2 долл. Однако эксперты предупреждают, что за 2 долл. обеспечить качественный обед практически невозможно [3, с. 10].

Как пишет marketcenter.ru, рынок кейтеринга на сегодняшний день преимущественно сконцентрирован в двух столицах - Москве и Санкт-Петербурге. На рынок Москвы приходится порядка 62 процента от общего объема рынка кейтеринга в России, на Санкт-Петербург - 22 процента. Нестолличные регионы в совокупности составляют лишь 16 процентов от объема российского рынка.

На сегодняшний день тенденция такова, что каждое направление имеет свою сезонность. Так, кейтеринг пользуется наибольшим спросом летом и в предновогодние праздники, а корпоративное питание и доставка обедов набирает обороты осенью и зимой. В летний период многие сотрудники компаний уходят в отпуск, этим обусловлен заметный спад в продажах данного сегмента. Что касается аутсорсинга пищевого производства, в нем сезонности не наблюдается. Это, как правило, запланированные долгосрочные проекты, которые требуют должного внимания каждый день.

Сейчас рынок в Петербурге насчитывает около тысячи официальных и незарегистрированных кейтеринговых компаний. Такая многочисленность обусловлена, в первую очередь доступностью входа в эту сферу. За последние несколько лет стали доступны все инструменты для организации услуг питания и проведения мероприятий: компании по аренде мебели, звукового и светового оборудования, шатровых конструкций, производственные мощности для приготовления продукции и т.д. Отсюда и высокая конкуренция, и, как следствие, снижение валового объема на рынке общепита [19, с. 392].

Наиболее известные кейтеринговые компании Санкт-Петербурга:

Concord Catering.

Компания с более, чем 20 стажем работы на рынке кейтеринговых услуг. За это время открылось множество представительств по всей России, а команда стала настоящим законодателем мод в сфере кейтеринга. К организации своих мероприятий Concord Catering привлекает лучших специалистов, в том числе и дизайнеров. Поэтому они известны безупречной организацией приемов, совмещающих французскую элегантность и русский шик. В этом году компания также стала одним из победителей премии IZWA! «Мы не умеем строить дома, мы ничего не смыслим в астрономии, мы не открываем законы физики, но поверьте, о кейтеринге мы знаем все!».

Concord Catering.

Компания занимается организацией крупномасштабных мероприятий разной направленности. Творческие и организаторские возможности, креативные идеи и неугомонная энергия – то, что помогает команде Crouton Catering создавать незабываемые мероприятия. Помимо традиционных кейтеринговых услуг, компания

предлагает несколько интересных тематических приемов: высокобелковая пища (для спортивных мероприятий), Brain Food (еда, стимулирующая мозговую деятельность, для научных конференций и семинаров), а также шоу-блюда. Все это в сочетании с детальной продуманностью декора, флористики, униформы персонала и оформления зоны подачи еды [20, с. 275].

Crouton Catering.

Основная задача компании – организовать торжество и выездное обслуживание в точном соответствии с пожеланиями клиента. Поэтому команда подходит к каждому обращению и заказу очень внимательно, предлагая решения, не только связанные с меню, но также с оформлением и даже самой площадкой. Коллектив компании придерживается гибкой политики в отношении оформления торжества и составления меню, а также других производственных нюансов – внимательно рассматриваются все дополнения и изменения, сделанные заказчиком в ходе подготовки.

Velvet catering.

С 2001 года компания организует мероприятия высочайшего класса, вплоть до мероприятий с президентом, что не может не говорить об уровне предоставляемых услуг. Среди их клиентов – Элтон Джон, Дженифер Лопес, Шакира, Стинг, Леди Гага, Оззи Осборн и многие другие яркие личности. Для вашего праздника команда может предложить их уютную площадку – банкетный зал «Венский», или помочь в выборе альтернативы, какой бы она ни была: дворец, теплоход, загородный парк и так далее. Подберут идеальное предложение с безграничными возможностями выбора меню и оформлением мероприятия в соответствии с особенностями праздника [11, с. 117].

Общество чистых тарелок.

Здесь готовят современную, красивую и свежую еду со всего мира по самым лучшим ценам. Команда придет на помощь на любое мероприятие. Общество чистых тарелок работает на деловых branчах и кофе-брейках, организует фудкорты на музыкальных фестивалях, буфеты на больших конференциях, разворачивают полевую кухню и готовят недорогие обеды для персонала. Команда будет рада вместе обсудить меню и помочь с организацией застолья. Они работают в загородных домах, во дворцах, на кораблях [18, с. 134].

Appetit Catering.

Цель компании состоит в том, чтобы предоставить своим клиентам полный спектр качественных услуг по организации питания. Прекрасно оснащенная техническая база в сочетании с профессионализмом поваров и специалистов службы сервиса гарантируют высокое качество обслуживания вашего мероприятия. Каждое мероприятие – особенное, а значит это только индивидуальный подход [13, с. 42].

Appetit Catering.

Компания основана в 2001 году и входит в состав крупного ресторанного холдинга Gutsait Group, к которому относятся известные в Петербурге и за его пределами рестораны: «Подворье», «Старая башня», «Ялта», «Адмиралтейство», сеть пиццерий «Уно Моменто», пивных «Пивная кружка», а также туристический комплекс «Верхние Мандроги».

Меню для выездного обслуживания, которое предлагает Оскар Кейтеринг своим клиентам, всегда содержит традиционные и новые блюда по оригинальным рецептам – в соответствии с предпочтениями заказчика и форматом мероприятия.

Live Group.

1. Акулич, М. Кейтеринг. Основные аспекты и маркетинг / М. Акулич. - М.: Издательские решения, 2016. - 808 с.
2. Амелина, С. М. Организация питания в гостинице [Электронный ресурс] / С. М. Амелина // Международный студенческий научный вестник. — 2015.
3. Башин, Ю. Б. Кейтеринг. Учебное пособие / Ю.Б. Башин, Н.В. Телепченкова. - М.: Инфра-М, Вузовский учебник, 2015. - 128 с.
4. Башин, Ю. Б. Кейтеринг: Учебное пособие / Башин Ю. Б. - М.: Вузовский учебник, 2017. - 832 с.
5. Брюс, Мэттел. Кейтеринг. Руководство по эффективному управлению бизнесом / Мэттел Брюс. - М.: BBPG, 2018. - 823 с.
6. Брюс, Мэттел. Кейтеринг. Руководство по эффективному управлению бизнесом. Кулинарный институт Америки / Брюс Мэттел. - М.: BBPG, 2014. - 368 с.
7. Безноздрева, Н. В. Нормативные аспекты регулирования функционирования предприятий общественного питания / Безноздрева Н. В. // Экономика, государство, общество. - 2018. - Выпуск 22.
8. Белецкая, Ю.А. Маркетинговые исследования: изучаем конъюнктуру рынка / Ю.А. Белецкая // Налог на

прибыль: учет доходов и расходов. – 2019. – № 3. – С. 10.

9. Богатова, Е.Р. Маркетинг и мерчандайзинг / Е.Р. Богатова // В курсе правового дела. – 2018. – № 7. – С. 9 - 17.
10. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая – М.: Дашков и Ко, 2014. – 416 с.
11. Верижникова М. Ю. Кейтеринг – прогрессивная форма организации общественного питания [Электронный ресурс] / М. Ю. Верижникова, Н. В. Мясищева // Стратегия развития индустрии гостеприимства и туризма: материалы V Международная интернет-конференция / Орел. – 2014.
12. Виханский, О.С. Стратегическое управление: учебник для вузов / О.С. Виханский. - М.: Гардарики, 2018. - 296 с.
13. Гапоненко, А.Л. Стратегическое управление: учебник для вузов / А.Л. Гапоненко. – М.: Омега-Л, 2016. - 472 с.
14. Годин, А.М. Маркетинг: учебник для вузов / А.М. Годин. - М.: Дашков и К, 2016. - 756 с.
15. Горемыкин, В.А. Стратегия развития организации: учебное пособие для вузов / В.А. Горемыкин. - М.: Дашков и К, 2016. - 593 с.
16. Джум, Т.А., Ольшанская, С.А. Организация и технология питания туристов: учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. – М.: Инфра-М, 2015. – 320 с.
17. Дойль, П. Маркетинг-менеджмент и стратегии / П. Дойль. – СПб.: Питер, 2016. – 544 с.
18. Дэй, Д. Стратегический маркетинг / Д. Дэй. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2016. – 640 с.
19. Жаворонкова, И. «Маркетинг должен быть экономным» / И. Жаворонкова // Банковское обозрение. – 2019. - № 1. – С. 26 - 31.
20. Захаров, С.В. Маркетинг / С.В. Захаров, Б.Ю. Сербиновский, В.И. Павленко. – М.: Феникс, 2018. – 361 с.
21. Карманова, А. Е. Инновационные технологии в общественном питании / Карманова А. Е. // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. – 2017. – № 1 (19). – С. 134-141.
22. Погодин, К. Кейтеринг. 20 лет в России. Истории успеха / К. Погодин. - М.: Альпина Паблишер, 2014. - 590 с.
23. Погодин, К.С. Кейтеринг. Практическое руководство для владельцев и управляющих / К.С. Погодин. - М.: Ресторанные ведомости, 2013. - 653 с.
24. Погодин, К. Ресторан выездного обслуживания (кейтеринг) / К. Погодин. - М.: Питер, 2018. - 240 с.
25. Рассел, Джесси. Кейтеринг / Джесси Рассел. - М.: VSD, 2013. - 130 с.
26. Ресторан выездного обслуживания (кейтеринг): с чего начать, как преуспеть. - М.: Питер, 2018. - 492 с.
27. Ресторанная кухня. Фуршеты, шведский стол, кейтеринг. – М.: ИЛ, 2015. - 160 с.

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/81255>