

# Выпускная квалификационная работа

## *Тема: « Организация обслуживания туристических групп в ресторане»*

**Выполнила:**  
студентка группы 419 О  
Ароян Лианна  
**Руководитель:**  
Яскевич Мария Ивановна



Данная тема является **актуальной** для изучения, так как повышение эффективности и качества обслуживания определяют конкурентоспособность ресторана, тем самым, повышая посещаемость его гостями других городов и иностранными гостями (туристами).

**Объект исследования** – обслуживание питания туристических групп.



**Предмет исследования** – особенности организации обслуживания питания туристических групп в ресторане.

**Цель исследования** – изучение влияния организации обслуживания туристических групп в ресторане на эффективность деятельности предприятия и его конкурентоспособность в сфере туристического бизнеса.

# Задачи

- Ознакомиться с общими требованиями к процессу обслуживания туристических групп;
- Изучить процесс обслуживания гостей в ресторане;
- Ознакомиться с национальными особенностями туристических групп;
- Выделить особенности обслуживания туристических групп в зависимости от национальной принадлежности;
- Рассмотреть характеристику ресторана «Ялта»;
- Изучить организацию обслуживания в ресторане;
- Провести анализ организации обслуживания туристов в ресторане «Ялта»;

# Структура

## ВВЕДЕНИЕ

Глава 1 Обслуживание туристических групп в ресторане

Глава 2 Организация обслуживания туристических групп в ресторане «Ялта»

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

## ТЕЗАУРУС

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

## ПРИЛОЖЕНИЯ

# ГЛАВА 1 ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ ГРУПП В РЕСТОРАНЕ

1. Особенности организации питания туристов
2. Обслуживание туристических групп в ресторане
3. Требования к ресторану и персоналу при обслуживании туристов

# Вывод

1. Следует знать особенности питания иностранных гостей для того, чтобы составить для них меню с учетом национальных обычаев, традиций, особенностей и привычек.
2. Многие иностранцы охотно знакомятся с блюдами русской кухни и кухнями других народов России, разнообразный ассортимент которых может удовлетворить любые вкусы.
3. Неудовлетворенность питанием или обслуживанием вследствие плохой организации, недостаточно высокого качества приготовленной пищи, или низкого уровня обслуживания может испортить гостям впечатление от поездки и нанести ущерб предприятию питания, туристической фирме, и престижу стран.



# **ГЛАВА 2 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ ГРУПП В РЕСТОРАНЕ «ЯЛТА»**

1. Характеристика ресторана «Ялта»
2. Организация обслуживания питания туристов в ресторане
3. Анализ организации и процесса обслуживания туристических групп в ресторане «Ялта»

# 1. Характеристика ресторана «Ялта»





О НАС  
ФОТОГАЛЕРЕЯ  
МЕНЮ

Холодные закуски  
Горячие закуски  
Супы  
Основные блюда  
Мангал  
Тандыр  
Грузинская кухня  
Гарниры  
Домашний хлеб  
Десерты  
Крымское варенье  
Детское меню  
Напитки  
Кальян  
Карта вин  
БАНКЕТЫ  
ТУРФИРМАМ  
КОНТАКТЫ

## Меню

### Холодные закуски

Язык готварной с хреном	290
Буженина	290
Куриный рулет с крымским инжиром	290
Сало с луком, чесноком и аджикой	290
Сельдь слабой соли с гарнирами: морковь, свекла и маринованный лук	250
Лосось слабой соли	320
Палтус холодного копчения	320
Ассорти рыбное <i>лосось, палтус, эскалар</i>	550
Ассорти мясное	550
Салат "Оливье"	290
Салат "Цезарь" с курицей и / или креветками	350
Салат из свеклы по-грузински	190
Салат "Пряный" <i>язык отварной, маринованный острый, сладкий перец, лук</i>	



ресторан

RUS ENG

О НАС  
ФОТОГАЛЕРЕЯ  
МЕНЮ

Холодные закуски  
Горячие закуски  
Супы  
Основные блюда  
Мангал  
Тандыр  
Грузинская кухня  
Гарниры  
Домашний хлеб  
Десерты  
Крымское варенье  
Детское меню  
Напитки  
Кальян  
Карта вин  
БАНКЕТЫ  
ТУРОФИРМАМ  
КОНТАКТЫ

## Меню

### Горячие закуски

Самса <i>тирожок из слоеного теста с говядиной и луком</i>	170
Оладьи из подкопченной зубатки с соусом "Тар-Тар"	270
Мидии жареные с луком	240
Рапаны жареные с луком	430
Жульен (куриный, грибной, микс)	190
Драники со шкварками	240
Кабачки цуккини с помидором и чесноком	270
Баклажан запеченый <i>подаётся с зеленым чесночным маслом</i>	230
Фасоль красная крымская <i>томленая с орехами и кориандром</i>	230
Тыква жаренная с кунжутом	210
Наши сыры жареные	250





## Меню

О НАС  
ФОТОГАЛЕРЕЯ  
МЕНЮ

Холодные закуски  
Горячие закуски

Супы

Основные блюда

Мангал

Тандыр

Грузинская кухня

Гарниры

Домашний хлеб

Десерты

Крымское варенье

Детское меню

Напитки

Кальян

Карта вин

БАНКЕТЫ

ТУРФИРМАМ

КОНТАКТЫ

### Супы

Дюшбара  
*бульон из баранины с домашними пельменями* 280

Лагман  
*говядина, латиа, картофель, морковь, лук репчатый, редька, болгарский перец* 350

Шурпа из баранины по-крымски  
*баранина, картофель, морковь, лук репчатый, болгарский перец* 280

Суп Харчо 290

Борщ украинский с фасолью  
*подается с пампушками* 280

Уха черноморская  
*морской окунь, судак, картофель, лук репчатый, помидор, зелень* 290

Тыквенный крем-суп  
*с маринованными райскими яблочками* 260

Зелёный борщ 280





ресторан

RUS ENG

## Меню

О НАС  
ФОТОГАЛЕРЕЯ

**МЕНЮ**

Холодные закуски

Горячие закуски

Супы

Основные блюда

**Мангал**

Тандыр

Грузинская кухня

Гарниры

Домашний хлеб

Десерты

Крымское варенье

Детское меню

Напитки

Кальян

Карта вин

БАНКЕТЫ

ТУРФИРМАМ

КОНТАКТЫ

### Мангал

Шашлык из баранины	490
Шашлык свиной	440
Люля-кебаб из баранины	440
Шашлык куриный	400
Лосось гриль	490
Овощи гриль <i>сладкий перец, цукини, баклажаны</i>	290

RECOMMENDED ON  
 tripadvisor®

Yalta

# Основной зал и банкетный зал



# Беседка и избушка



# Фойе



## 2. Организация обслуживания питания туристов в ресторане



Удовлетворение  
потребностей  
гостей в услугах  
общественного  
питания

Применение  
передовых  
технологий и  
новейшей техники  
на производстве

Использование  
наиболее  
эффективных и  
удобных для гостей  
форм и методов  
обслуживания

**Задачи реализуемые в  
ресторане «Ялта» при  
организации  
обслуживания гостей**

Выпуск высококачественной  
кулинарной продукции,  
предоставление широкого  
ассортимента блюд и напитков

Достижение высокого  
уровня сервиса и  
культуры обслуживания

Скорость принятия  
заказа, подачи напитков  
и блюд

Компетентность и квалификация  
обслуживающего персонала,  
широкие познания в области  
кулинарии, сочетаний напитков и  
блюд

**Показатели высокого уровня  
обслуживания в ресторане «Ялта»**

Неуклонное соблюдение  
норм санитарии и  
гигиены

Предоставление  
всевозможных  
дополнительных услуг

**Методы обслуживания  
туристов в ресторане  
«Ялта»**

туристичес  
кие группы

«Табльдот»

индивидуал  
ьные  
туристы

«А ля  
карт»

# Меню для туристической группы

Название фирмы	Кол-во	Меню	Время	Дата
Инокотревел ВЕРХ	16+1+1	Овощной салат Крем-суп Судак/рис мороженое	14-00	20/06
Фортуна 530	6+1+1	Греческий Борщ Строганов/гарнир мороженое	13-00	20/06
Фортуна 630	2+1+1	Оливье Блинички с лососем Рассольник с мясом Жаркое из свиной шеи с тушеными овощами шарлотка	13-30	20/06
Инокотревел	36+1+1	Овощной салат Крем-суп Фрикасе/рис мороженое	12-30	21/06
Инокотревел	22+1+1	Греческий Борщ Судак+рис мороженое	13-00	21/06
Интурист	11+1+1	Кит капуста Крем-суп Фрикасе/рис оладьи	13-30	21/06
Интурист	2+1+1	Кит капуста Крем-суп Фрикасе/рис оладьи	13-00	21/06
Ника	13+1+1 13+1+1 13+1+1	Оливье Блинички с лососем Рассольник с мясом Жаркое из свиной шеи с тушеными овощами шарлотка	13-00	22/06
Интурист	22+1+1	Греческий Крем-суп Жаркое мороженое	13-30	22/06
Дарья	10+1+1	Оливье Блинички с лососем Рассольник с мясом Жаркое из свиной шеи с тушеными овощами шарлотка	14-00	22/06

# Подготовка зала и столов



### **3. Анализ организации процесса обслуживания туристических групп в ресторане «Ялта»**

1. Используемые в ресторане «Ялта» методы обслуживания «А-ля карт» и «Табльдот», удобны как для посетителей, так и обслуживающего персонала.
2. Суггестивный сервис - умение предложить гостю идею заказать то или иное блюдо или напиток – мощное средство увеличить прибыль ресторана.

# Достоинства и недостатки обслуживания в ресторане «Ялта»

## Процесс обслуживания в ресторане «Ялта»

```
graph TD; A[Процесс обслуживания в ресторане «Ялта»] --> B[Достоинства]; A --> C[Недостатки];
```

### Достоинства

1. Постоянный контакт обслуживающего персонала с гостем;
2. Свежесть всех приготовленных блюд;
3. Мощная прибыль за счет суггестивного сервиса;

### Недостатки

1. Большая трудоемкость;
2. Большие затраты времени.

# Вывод

1. При правильно поставленных задачах, ресторану удастся создать уют, комфорт, быстрое обслуживание, и при большом количестве работы ни один гость не останется без внимания.
2. Именно здесь ценители высокой кухни и первоклассного сервиса из всех стран найдут искомое. Тихая, гармоничная, несуетная атмосфера ресторана «Ялта» идеально подходит для принятия туристов, небольших делегаций, деловых встреч и переговоров.

# Заключение

1. Организация обслуживания играет важную роль в успешной и эффективной деятельности ресторана;
2. Процесс обслуживания и работа обслуживающего персонала являются важным фактором в определении конкурентоспособности;
3. Качество и культура обслуживания, знание и соблюдение этических норм и правил повышают популярность ресторана и способствуют привлечению туристов;
4. Повышение эффективности и качества обслуживания способствует развитию зарубежного гостеприимства.



**СПАСИБО!**