

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ПРОМЫШЛЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»
Колледж «Синергия»
Кафедра Менеджмента в гостиничном и ресторанном бизнесе

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА – ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

НА ТЕМУ: Организация и технология работы основного ресторана гостиницы
(например гостинице «Мариотт Тверская»).

Специальность **43.02.11** Гостиничный сервис

ФИО обучающегося: Сандакова Полина Валерьевна

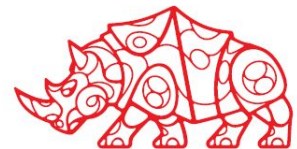
Группа: ДКГ-302

ФИО Руководителя: Ташкер Георгий Вадимович



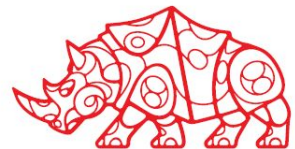
Введение

- **Актуальность** данной темы состоит в том, что услуга предоставления питания в гостинице является одной из самых основных и главных услуг гостиниц. Работа главного ресторана гостиницы является неотъемлемой частью всего гостиничного дела.
- **Цель работы** является изучение технологии работы ресторана в гостинице «Марриотт Тверская».
- Для достижения поставленной цели, необходимо решить **ряд задач**:
- Определить основные цели и функции ресторана в гостинице «Марриотт Тверская»;
- Дать характеристику организационной структуре ресторана как отдельной службе в гостинице;
- Изучить с какими смежными службами происходит взаимодействие;
- Изучить стандарты рабочий процедур ресторана в гостинице;
- Дать общую характеристику изучаемой гостиницы «Марриотт Тверская»;
- Дать характеристику организационной структуре управления в гостинице «Марриотт Тверская»;
- Изучить технологию управления производством в ресторане в гостинице «Марриотт Тверская»;
- Изучить технологию управления сотрудниками в ресторане в гостинице «Марриотт Тверская»;
- Разработать рекомендации по улучшению организации работы ресторана в гостинице «Марриотт Тверская».



Объект исследования выпускной квалификационной работы.

- **Объектом** данной работы является главный ресторан «Gratzi в гостинице Марриотт Тверская».
- **Предметом** исследования является организация работы ресторана в гостинице «Марриотт Тверская».

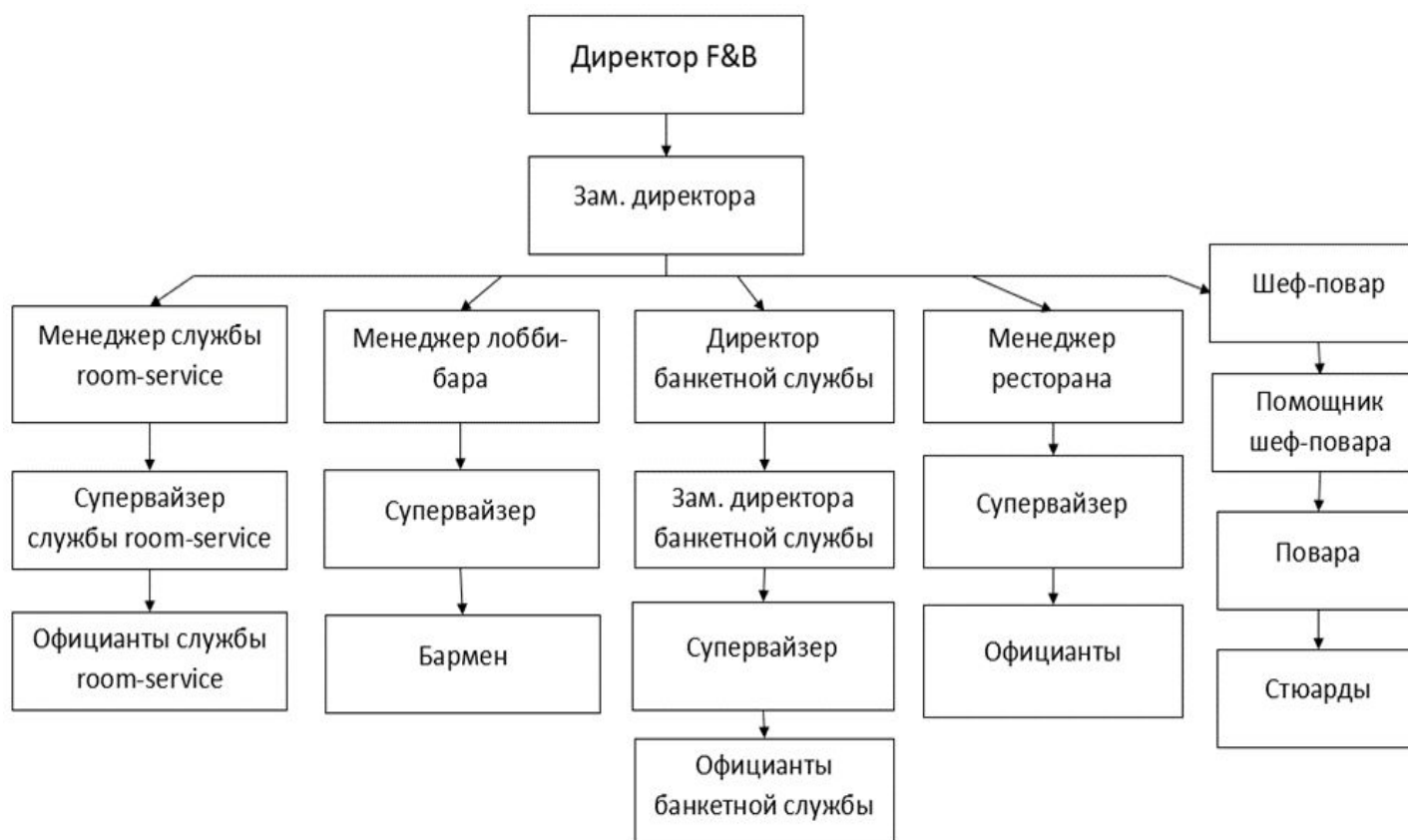


Первая глава

- Служба питания и напитков занимается организацией питания для проживающих гостей. Помимо того, данная служба предоставляет услуги ресторанов и баров клиентам, не проживающим в гостинице, а также обслуживает специальные мероприятия (банкеты, конференции, семинары, переговоры), проводимые в отеле.
- Служба питания и напитков является неотъемлемым звеном гостиничного предприятия. Ресторан придает отелю дополнительный престиж и известность, а также считается одним из основных источников прибыли для гостиницы.



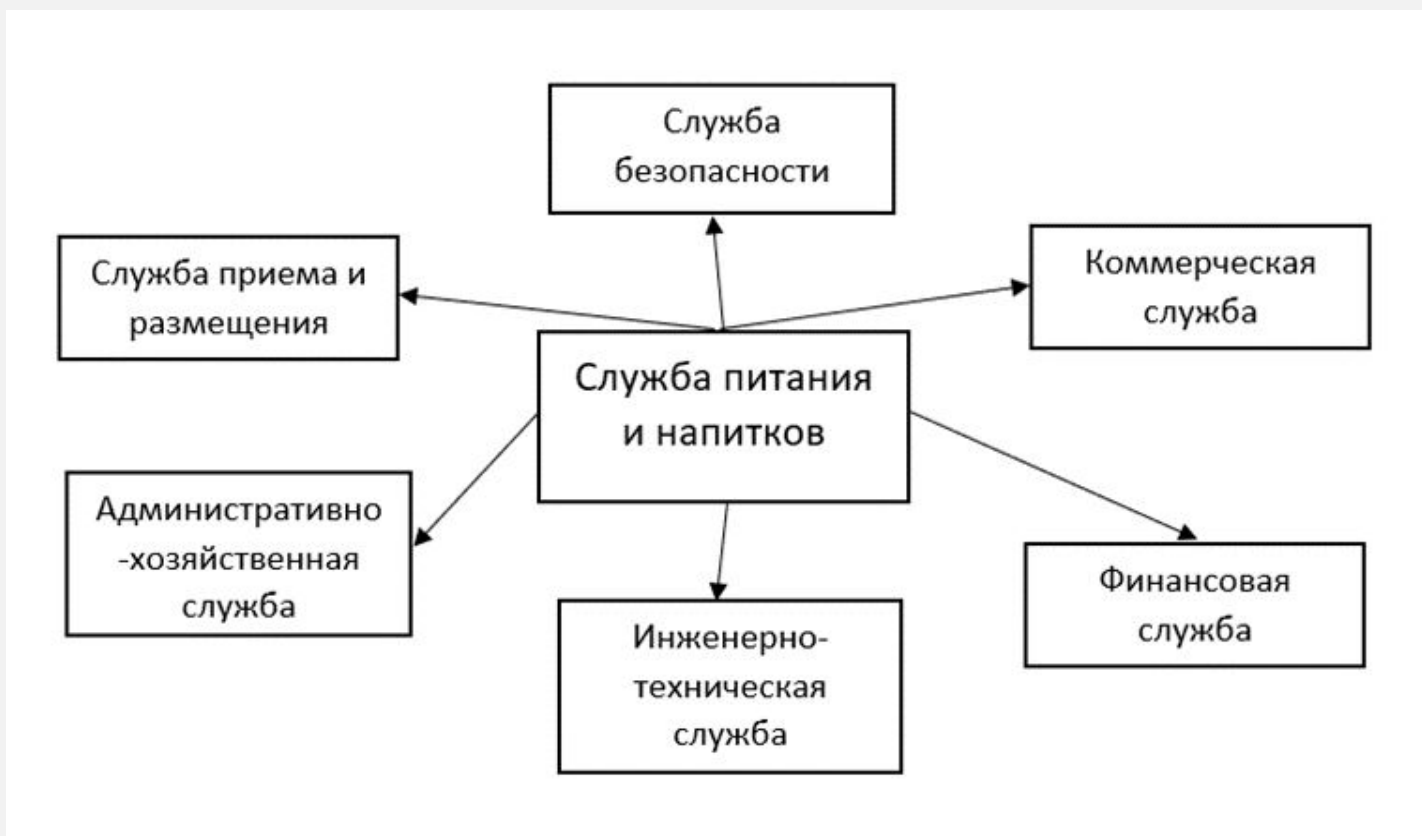
Организационная структура службы питания в гостинице «Марриотт Тверская»



Помимо ресторанов практически во всех больших отелях работает один или же несколько баров. Бар – это специализированное предприятие для быстрого обслуживания гостей за барной стойкой. Размещение баров определяется строительным решением гостиницы, но одним из наиболее успешных мест считается вестибюль гостиницы, в связи с тем, что тут его услугами пользуются не только постояльцы отеля, но и все, кто располагается в холле.



Схема взаимодействия службы питания и напитков с другими подразделениями гостиницы



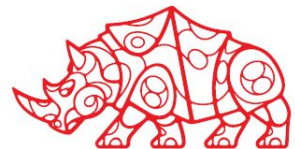
Условия питания в гостинице

- «ВВ» (bed&breakfast) - в стоимость номера включен завтрак;
- «НВ» (half board, полупансион) – в стоимость включены завтрак и ужин;
- «НВ+» - включены завтрак и ужин, а также безалкогольные и алкогольные напитки местного производства в течение всего дня;
- «FB+», «mini all inclusive» - полный пансион, куда включены безалкогольные и алкогольные напитки местного производства в течение всего дня;
- «ALL» (all inclusive) - в стоимость номера включены завтрак, обед, ужин, напитки, а также дополнительное питание в течение дня (всяческие закуски, барбекю, ланч, полдник, поздний ужин и пр.);
- «UAL» (ultra all inclusive) - включено то же самое, что и в «ALL», однако предлагается широкий выбор эксклюзивных блюд, а также импортные элитные напитки.



Виды завтраков

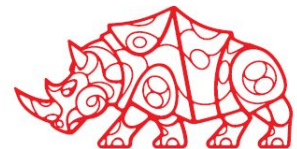
- Континентальный завтрак.
- Расширенный завтрак.
- Английский завтрак.
- Американский завтрак.
- Завтрак с шампанским.



Методы обслуживания

При организации завтраков, обедов и ужинов используются различные методы обслуживания:

- обслуживание «а ля карт»;
 - «а парт»;
 - «табльдот»;
- «шведский стол».



Выводы 1 главы

- В данной главе рассмотрена и изучена организационная структура ресторана в гостинице, определена главная цель работы и какие функции выполняет главный ресторан.
- Служба питания является одной из главных услуг, на которых основан весь гостиничный бизнес. Существует много критериев, которых всем необходимо придерживаться для того, чтобы работа в ресторане шла слажено, и гости были довольны.
- Также было выявлено, служба питания в гостинице работает не просто как отдельный отдел, но и взаимодействует со множеством других отделов, тем самым помогает всей гостинице получать больше прибыли.
- Были изучены основные стандарты выполнения работ ресторана, то есть стандарты, которые должны соблюдать всеми работниками. Для того, чтобы в заведение соблюдались все санитарные нормы. Все сотрудники, которые как-либо контактируют с гостями должны соблюдать все нормы гигиены.
- Гости в первую очередь большое впечатление получают от внешнего вида и манер поведения самих сотрудников. На это влияет абсолютно всё, начиная от подачи столовых приборов или встреча самого гостя, до этикета персонала.



Отель «Мариотт Москва Тверская» начал своё функционирование в **1997** году. Он открылся на Тверской улице, города Москва, а точнее на улице Тверская **26/1**. В шаговой доступности расположено метро Маяковская и Тверская, также пешком легко добраться до Кремля и Красной площади. Полным названием является: Гостиница "Марriott Москва Гранд" ЗАО "ГРАНДЪ-ОТЕЛЬ" и входит в международную гостиничную сеть **Marriott International** и управляется компанией **Interstate**.
Категория гостиницы - **5** звёзд.



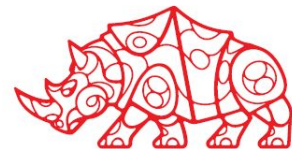
Организационная структура управления в гостинице «Мариотт Тверская»



Служба питания - является отделом, который предоставляет одну из самых главных услуг гостиничного предприятия. Руководит подразделением директор ресторана. В его подчинении такие сотрудники как: повара, официанты и посудомойщики. Руководитель данного подразделения составляет меню, осуществляет контроль за доставкой продуктов, соблюдая экономный режим, распределяет персонал по участкам работы, и контролирует качество обслуживания.

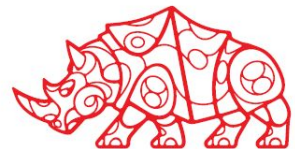


Организационная структура службы питания



Взаимодействия службы питания со смежными службами

- Разобрав основные задачи сотрудников ресторанной службы отеля, выявлено, что чаще всего ресторан взаимодействует с такими службами, как:
- служба приёма и размещения;
- служба бронирования;
- хозяйственная служба;
- инженерно-техническая служба;
- служба маркетинга и продаж;
- финансовая служба;
- кадровая служба;
- служба безопасности.



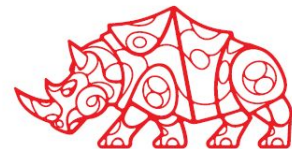
Профессиональные требования, которые должен соблюдать руководитель ресторанный службы

- иметь высшее профессиональное или среднее специальное образование по профилю специальности, экономическое образование тоже подходит;
- иметь опыт работы в сфере питания, владеть полной информацией об особенностях работы ресторана и служб, с которыми напрямую взаимодействует ресторан;
- умение анализировать результаты мониторинга спроса постояльцев по ассортименту блюд и напитков, анализировать основные тенденции этого сегмента;
- быть авторитетом для своих сотрудников;
- умение подбирать способных сотрудников;
- уметь создавать условия для мотивации сотрудников;
- контролировать поступление необходимого сырья и расходного материала, оборудования;
- следить за санитарными правилами приготовления блюд;
- утверждать график работы сотрудников ресторана.



Обязанности шеф-повара

- контролировать процесс работы на кухне;
- контролировать дисциплину между сотрудниками кухни;
- контролировать техническое состояние кухонного оборудования;
- составлять и утверждать рабочие графики кухни;
- контролировать доход кухни;
- осуществлять прогноз работы на ближайшие дни;
- контролировать работоспособность сотрудников на кухне обслуживающего персонала кухни;
- контроль за соблюдением санитарных правил.



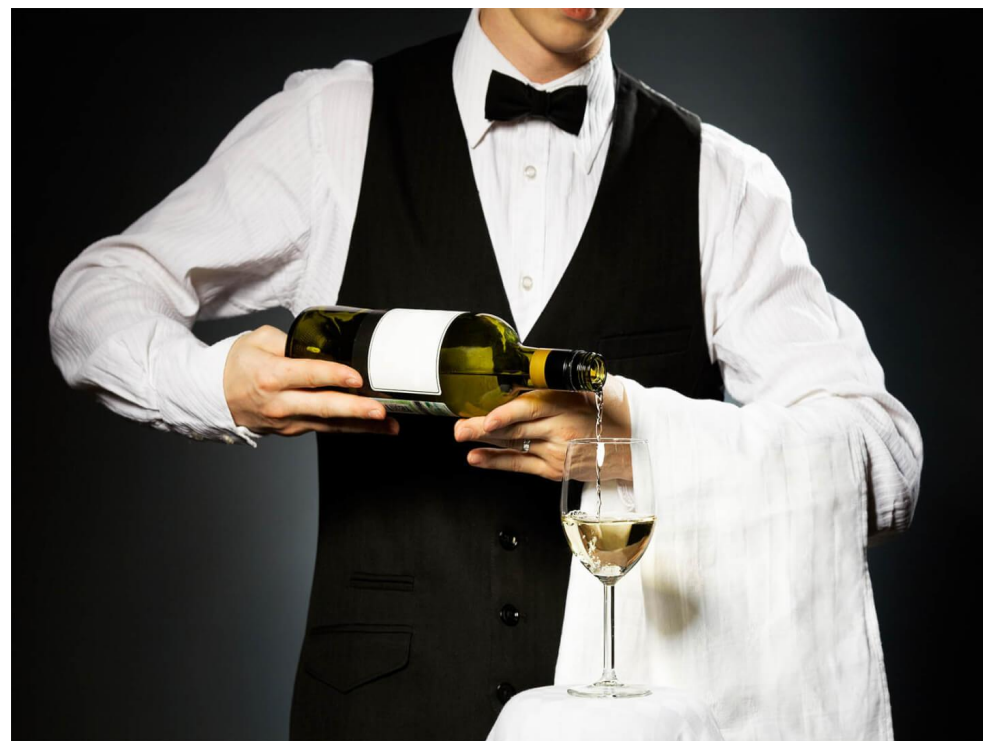
Старший официант является все же официантом, поэтому его функции практически полностью схожи с задачами простых официантов:

- подготовка зоны обслуживания в ресторане к работе в соответствии с действующими нормами и специальными указаниями метрдотеля;
- знание полного меню блюд и напитков;
- обслуживание гостей во всем приветственным нормам отеля;
- умение выполнять кассовые операции;
- грамотная сервировка стола под заказанные блюда и напитки;
- по правилам отеля, нужно заботиться о своих гостях и осуществлять уборку сервировки, и принимать новые заказы;
- закрывать и открывать кассу в свою смену и передавать всю необходимую информацию другой смене;
- предоставлять информацию для гостей об услугах, предоставляемых отелем;
- передавать информацию метрдотелю о замечания и пожелания гостей о работе ресторана;
- соблюдение санитарных правил и личной гигиены.



Требования, которые должны быть соблюдены в рамках закона Российской Федерации:

- возраст - 18 лет и старше;
- образование – не обязательно;
- опыт работы – желательно, но не обязательно;
- коммуникабельность;
- стрессоустойчивость;
- умение работать в команде.
- Условия ресторана:
- молодой, дружный коллектив;
- обучение за счет компании;
- гибкий график, либо 2/2, 5/2, 3/3;
- зарплата 2 раза в месяц;
- зарплата зависит от должности.



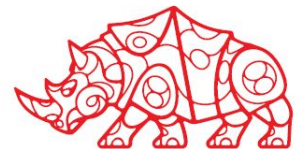
Рекомендации по улучшению организации работы ресторана в гостинице «Марриотт Тверская»

- Не оставлять гостей без внимания, даже в высокую загруженность, стоит не забывать, что загруженность происходит лишь по определенному времени, например, с утра, в обеденное время или к ужину. Сотрудникам необходимо быть готовым к этому.



Рекомендации по улучшению организации работы ресторана в гостинице «Марриотт Тверская»

- Так же необходимо повысить акцент на кондитерских изделиях данного ресторана, более ярко его украсить и сделать так, чтобы эта часть ресторана была заметна. Существует маркетинговые фишки, которые помогут завлечь покупателей к этой зоне. Особенно это хорошо работает с парой у которых есть дети.



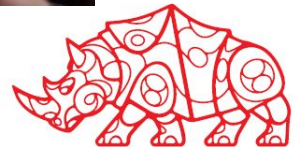
Рекомендации по улучшению организации работы ресторана в гостинице «Марриотт Тверская»

- Чаще проводить мероприятия по стимулированию гостей на приобретение какой-либо продукции. Например, запоминать постоянных гостей и поощрять их за столь интенсивное потребление услуг. Побуждать новых гостей к резервированию столиков под предлогом особенного вечера.



Рекомендации по улучшению организации работы ресторана в гостинице «Марриотт Тверская»

- Актуальная проблема касательно культуры речи и разговора с гостями в принципе, казалось бы, нас окружает развитое общество, и все должны лояльно относиться к тому, что у кого-то есть дефекты речи, акцент, или не знания хорошего разговорного языка. Однако, это является ещё фактом того, что немного усложняет работу. Рекомендация для гостиничных предприятий стараться не нанимать сотрудников с плохим уровнем русского языка, это касается сотрудников, которые взаимодействуют с гостями напрямую.



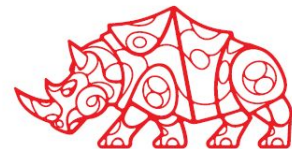
Выводы по 2 главе

- В данной главе подробно были рассмотрены службы, которые взаимодействуют с рестораном, выявлены недостатки и представлены примеры решений данных вопросов.
- Подробно также рассмотрена организационная структура предприятия и представлены основные задачи персонала ресторанной службы. В рекомендациях представлены пути решения выявленных проблем.
- Гостиничное ресторанное производство формирует требование с целью свершения социального формирования туризма. В ресторанах также знакомятся люди с различных государств, тут формируется хорошее общество с целью взаимопонимания, нужных, деловитых контактов, формирования социальной также цивилизованного существования. В ресторанном хозяйстве сконцентрирована существенная часть вещественно-промышленной основы гостиничной промышленности.



Заключение

- В ходе изучения темы “Организация и технология работы основного ресторана гостиницы «Марриотт Тверская» были решены следующие задачи и достигнута поставленная цель.
- Рассмотрена организационная структура службы питания и напитков;
- Изучена технология взаимодействия департамента гостиницы со службой питания;
- Подробно описаны стандарты рабочий процедур в гостинице;
- Дана общая характеристика и рассмотрена организационная структура; управления гостиницы «Марриотт Тверская»;
- Изучена система управления сервисом в основном ресторане гостиницы «Марриотт Тверская»;
- Проанализирована работа сотрудников в ресторанной службе гостиницы «Марриотт Тверская»;
- Разработаны рекомендации по совершенствованию организации работы ресторана в гостинице «Марриотт Тверская».
- В заключение, хотелось бы подчеркнуть, что служба питания и напитков, как одно из ключевых подразделений гостиницы, должна иметь слаженную командную работу как внутри своего штата, так и в работе с другими службами. Только работая как единый организм, понимая и поддерживая своих коллег, взаимодополняя навыками и неся коллективно ответственность, персонал ресторанной службы совместно с сотрудниками других подразделений гостиницы смогут успешно выполнять ключевую задачу предприятия – удовлетворять ожидания гостя, предоставляя безупречный сервис.



Спасибо за внимание!



БОЛЬШЕ ЧЕМ
ОБРАЗОВАНИЕ

1988