

Министерство образования и науки Республики Казахстан
Частное Учреждение « Колледж Сервис ».
Специальность 050700 «Организация обслуживания гостиничного хозяйства».
Дисциплина: «Организация обслуживания гостиничных хозяйств»
«ДОПУЩЕНА К ЗАЩИТЕ»

Заместитель директора по УР Родионова Е.В. _____
(подпись)

Курсовая работа

Тема: «Организация питания в гостиницах и туристических комплексах»

(оценка)

Выполнила студентка ПА-15

Шишова Виктория Михайловна

(подпись)

(дата)

Руководитель Чернышова Т.А

(подпись)

(дата)

Целью курсовой работы является :

- выявление особенностей обслуживания туристов на предприятиях питания;

Для достижения цели нужно выполнить следующие задачи:

- - сформировать представление о предприятиях питания;
- - рассмотреть классификацию предприятий питания;
- - определить принципы функционирования предприятий питания;
- - описать услуги предоставляемые предприятиями питания;
- - рассмотреть технологии приема и обслуживания гостей;
- - проанализировать состояние и перспективы развития рынка услуг предприятий питания;

Предметом исследования является функционирование предприятий питания;

Методом исследования курсовой работы является анализ учебной литературы, изучение статистических данных, научных обобщений

Стремительные темпы развития мирового туризма за последнее время приводят в течение каждых пяти лет к увеличению примерно в два раза персонала, занятого в сфере мирового туризма, и в полтора раза – расходов населения на туристские поездки в мире.

К основным типам предприятий питания относят: ресторан, кафе, бар, буфет, столовая и прочее. Наиболее комфортабельным предприятием питания с самым широким ассортиментом блюд считается ресторан.

Целью работы предприятия питания является удовлетворение потребностей человека в пище. Процесс потребления пищи совпадает отчасти с процессом общения людей, воспитания, развлечения.



ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

Главная функция средств размещения – предоставление временного жилья, а также услуг питания гостиницы, или пищевой комплекс отеля, - это отдельное структурное подразделение, которое возглавляет директор, подотчётный управляющему отелем (директору гостиницы).

Подразделение службы питания представляет собой неотъемлемую часть гостиничного бизнеса. Гостиничные рестораны – это не только престиж и лицо гостиницы, но и основной источник прибыли (примерно 1/3 доходов гостиничного комплекса).

При организации обслуживания в ресторанах (кафе) гостиничных комплексов обычно предлагаются следующие условия питания: полный пансион (трехразовое питание – завтрак, обед и ужин); полупансион (двухразовое питание – завтрак плюс обед или ужин); только завтрак (одноразовое питание).

Континентальный завтрак. Включает кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мёд, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям завтрак дополняется холодным яйцом. Во многих странах Европы континентальный завтрак входит в цену размещения в гостинице;



Расширенный завтрак. В дополнение к континентальному завтраку гостям предлагаются соки (апельсиновый, грейпфрутовый, томатный), блюдо с нарезанными ветчиной, сыром и колбасой, блюда из яиц, йогурты, творог, сухие хлопья.



Английский завтрак. В классическом варианте начинается с утреннего чая или кофе (возможно горячего шоколада), принесённого в номер. Он также включает сахар, булочные изделия, тосты, масло, джем, мёд, варенье. Может дополняться блюдами из яиц (яичница с ветчиной или беконом, жареные яйца на хлебе, омлет с ветчиной или шампиньонами и др.), рыбными блюдами, блюдами из злаковых (овсяная каша или суп на молоке или на воде с сахаром либо солью). Английский завтрак сервируется таким же образом, как и прощальный.



Американский завтрак. Дополнительно предлагаются обычная питьевая вода с кубиками льда, фруктовые соки, свежие фрукты (грейпфрут, арбуз, ягоды с молоком или сливками) или компот из фруктов (слив, персиков), блюда из злаковых (кукурузные, рисовые хлопья), небольшая порция мяса, пирог:



Завтрак с шампанским. Время предоставления этого завтрака – с 10.00 до 11.30. Предлагаются кофе, чай, алкогольные напитки (шампанское, вино), небольшие холодные закуски и горячие блюда, супы, салаты, десерты. Форма предложения – буфет. Завтрак с шампанским, как правило,



Поздний завтрак. Представляет собой альтернативу завтраку и обеду. Время предоставления - с 10.00 до 14.00. Используются составные элементы, входящие как в завтрак, так и в обед: горячие и холодные напитки, булочки, масло, джем, колбаса, сыр, супы, горячие мясные блюда, десерты. Форма предложения – буфет.



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

"А ля карт" - меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой. Использование такого меню практикуется в дорогих ресторанах с французским сервисом. Такие рестораны работают при дорогих гостиницах. Система обслуживания "а ля карт" предполагает свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню.

"Табльдот" - меню, блюда в котором предлагаются по единой комплексной цене. В цену включается все - от закуски до десерта, причем на выбор предлагаются несколько вариантов по разной комплексной цене и с разным набором блюд. Система обслуживания "табльдот" предполагает обслуживание по единому для всех клиентов меню без права выбора блюд

Большое распространение получило обслуживание туристов "шведский стол", когда на завтраки, а иногда и на ужины предлагается богатый ассортимент закусок.

Принцип "шведского стола" - свободный выбор выставленных на общий стол блюд и самообслуживание. Например, так организованы завтраки в большинстве ресторанов израильских гостиниц, во многих ресторанах при гостиницах в Германии.



Как показывает международная туристская практика, питание обычно связано с размещением. Чаще всего во многих гостиницах мира в гостиничный тариф уже входит стоимость завтрака, который организуется в гостиничном ресторане или буфете. По желанию или в соответствии с туром туристу может предоставляться номер в комплексе с трехразовым, двухразовым и одноразовым питанием.

В туристской практике выделяют следующие специальные "планы", касающиеся питания туристов в гостиницах:

Европейский план (European Plan, EP) - гостиничный тариф, включающий в себя только стоимость размещения (без стоимости питания). В этом случае туристы самостоятельно выбирают предприятие общественного питания, кухню и заказываемые блюда. В настоящее время используется не так часто. Распространен в США и ряде крупнейших городов мира.

Континентальный план (Continental Plan, CP) - гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и континентального завтрака. Континентальный план также называется "постель и завтрак" (Bed and Breakfast, BB). В соответствии с таким планом туристу предоставляется

континентальный завтрак - легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, булочки, масла и джема. В некоторых странах он может быть дополнен стаканом сока (в Италии), сыром (в Голландии), рыбой (в Норвегии).

Бермудский план (Bermuda Plan, BP) - гостиничный тариф, включающий в себя стоимость размещения и полного завтрака, который называется еще английским завтраком и включает в себя фруктовый сок, овсяную кашу или мюсли, яичницу или омлет с ветчиной, гренки, масло, джем и кофе или чай. В стоимость проживания включает полный "американский" завтрак в гостинице. Все остальные трапезы не включены. В последние годы бермудский план получил широкое распространение; чаще всего он организуется по типу "шведского стола".

Модифицированный американский план (Modified American Plan, MAP) - стоимость проживания включает завтрак - "континентальный" (в Европе) или полный и еще одну трапезу, как правило, ужин. Этот план широко распространен на курортах Багамских и Бермудских островов, Карибского бассейна и Мексики. В Европе этот план обычно называют полупансионом.

Американский план (American Plan, AP) - стоимость проживания включает завтрак, обед и ужин. В Европе этот план также называют полным пансионом. Полный пансион распространен на круизных судах, в "туристских деревнях" и аналогичных курортах.

| Варианты организации питания | Международное обозначение |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Размещение без питания | RO |
| Размещение + завтрак | BB (гарни) |
| Размещение и двухразовое питание (завтрак + обед или завтрак + ужин) | HB (полупансион) |
| Размещение и трехразовое питание (завтрак + обед + ужин) | FB (полный пансион) |
| Бесконечно много разных блюд, в почти неограниченные сроки организации приема пищи – стоимость данной услуги включена в стоимость тура | All inclusive (AI – все включено) |
| Предоставление постояльцу четырехразового питания и возможности употребления закусок, включая безалкогольные напитки и алкогольные напитки местного производства в течение светового дня (до 24.00 ч) | Ultra all inclusive (UAI – ультра все включено) |
| Предоставление постояльцу четырехразового питания и возможности употребления закусок, включая безалкогольные напитки и алкогольные напитки в течение светового дня (до 24.00 ч) | Extra all inclusive (EAI – экстра все включено) |

Термин «Обслуживание номеров» ранее употреблялся по отношению к обслуживанию жилых номеров отеля. В данном случае рассматриваем его в более узком смысле-подача еды и напитков в номера.



Наиболее распространенное из видов обслуживания это обслуживание через вспомогательные поэтажные буфеты-бары, связанные с раздачей кухни-ресторана, служебным лифтом, лестницей и телефоном



Работу по обслуживанию номеров целесообразно поручать двум официантам:

1-подготовка заказов,своевременная подача в номер, прием новых заказов

2-доставка продуктов из ресторана в подсобный буфет, помощь первому официанту в свободное время



Оперативная и точная передача информации-залог качественного обслуживания номеров!



Созданная система предприятий общественного питания по удовлетворению нужд потребителей отражает степень развития экономики той или иной страны.

Существующий стандарт устанавливает классификацию предприятий общественного питания, общие требования к предприятиям питания различных типов и классов.

Стандарт предусматривает
следующие типы предприятий
общественного питания:

- Ресторан:-изготовление,реализация и организация потребления широкого ассортимента блюд, изделий сложного изготовления всех основных групп из различных продуктов и вино-водочных изделий



Бар- изготовление и реализация широкого ассортимента смешанных крепких алкогольных, слабоалкогольных и безалкогольных напитков, закусок, десертов; создание условий для их потребления у барной стойки или в зале.



Кафе- изготовление и реализация разнообразного ассортимента блюд, изделий и напитков в ограниченном по сравнению с рестораном ассортименте и с учетом специализации, создание условий для их потребления.



В зависимости от способа обслуживания различают предприятия:

- Обслуживаемые официантами;
- Самообслуживания;
- Смешанного обслуживания;

Специальные формы обслуживания в ресторанах организуются с одной целью-ускорить обслуживание большого количества посетителей с ограниченным запасом времени.

Зал-экспресс



Стол-экспресс



Шведский стол



Кейтеринг



Принятая форма обслуживания посетителей не дает полного ответа «Как обслужить». Надо привлекать клиента интерьером, чистотой зала, гигиеной кухни, внешним видом персонала, качеством блюд, культурой, эффектностью и эффективностью обслуживания.



- В гостиничном хозяйстве слово «Сервис» означает систему мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, позволяющий удовлетворить самые разнообразные запросы гостей.
- Чем выше культура и качество обслуживания гостей, тем выше имидж предприятия питания и привлекательнее для гостей.

В ходе выполнения данной работы рассматривались вопросы обслуживания гостей питанием, также были приведены классификации предприятий питания, принципы их функционирования.

Большое внимание уделяется комплексу услуг, предоставляемых на предприятиях питания в сфере гостиничного сервиса.

Цели и задачи выполнения курсовой работы достигнуты.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

