

Краевое государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
"Алтайская академия гостеприимства"

Курсовая
работа
На тему: «Организация работы
службы Room-service»

Выполнил: студент 3 курса
группы У-161 Клишин А.Е
Руководитель работы: Овсянникова Е.Г

Барнаул 2018



Актуальность

Данная тема является актуальной, так как гостиничный и туристический бизнес находится в центре экономики края.



Цели и задачи

Целью курсовой работы является полное изучение и анализ информации по работе службы room-service на примере гостиничного комплекса «Центральный».

Достижения указанной цели осуществлялось путём решения следующих основных задач:

- Определить понятие и значения службы Room service в гостинице;
- Изучить и проанализировать технологический процесс службы room-service;
- Выявить структуру Room service;
- Обнаружить возможные недостатки и дать рекомендации по их устранению.





Структура ресторана «Центральный»

ООО «ресторан Центральный»

Преимущества ООО:

- Наличие паевого капитала
- Простая структура организации
- Публикация баланса и изменения капитала не является обязательным





Меню

Континентальный завтрак

Корзина с домашней выпечкой
(пирожки, булочки с кунжутом и хлеб)
подаётся с маслом, вареньем и мёдом.

№	Наименования блюда	Выход (грамм)	Цена (руб)
1	Сок (апельсин, вишня, яблоко, томат, облепиха-калина)	200	100-0 0
2	Кофе (американа, капучино, эспрессо, кофе без кофеина), подаётся с молоком, сливками, лимоном, по желанию клиента.	200	150-0 0
3	Чай (травяной, чёрный с чабрецом, зелёный, зелёный с жасмином) подаётся с молоком, сливками, лимоном, по желанию клиента.	200	130-0 0
4	Йогурт фирменный (натуральный, облепиховый, смородинный)	200	250-0 0
5	Хлопья или мюсли (с холодным молоком, горячим молоком)	250	150



Карта вин

Коньяк			
Арарат 3/Ararat 3	0.5	160	1600
Ной Классик 7/Noah Classic 7	0.5	290	2900
Ной Классик 20/Noah Classic 20	0.5	550	5500
Хеннесси V.S./Hennessy V.S.	0.5	1100	11000
Хеннесси X.O./Hennessy X.O.	0.5	2000	20000
Курвуазье V.S.O.P./Courvoisier V.S.O.P.	0.7	650	8600
Бренди			
Реми Мартин/Rémy Martin	0.5	170	1700
Курвуазье/Courvoisier	0.5	350	3500



Принятие заказа

Варианты заказа:

- В виде бланка
- По телефонному звонку

Виды расчёта:

- В момент подачи заказа
- В момент выезда гостя из

отеля



Действие официанта при получении заказа:

- Проверить посуду и приборы на чистоту
- Все блюда и бокалы с напитками должны быть накрыты чистыми крышками
- Основное блюдо ставится в центр стола, напитки располагаются с правой стороны, напротив кончика ножа;
- Чашка с блюдцем для горячих напитков располагается с правой стороны;
- Термос всегда подается отполированным и располагается выше напитков;
- Обязательно использовать Hot Box (автоматический биокамин) при доставке горячих блюд.



Обслуживание гостя в номере

Основные этапы обслуживания гостя:

- Постучать в номер и громко сказать что это room-service.
- Войти только после разрешения гостя
- Снять крышки с бокалов и разлить напитки
- Презентовать каждое блюдо
- Попросить гостя подписать счёт
- Объяснить процедуру уборки посуды



Подбор посуды

Перечень блюд и напитков	Заказа но порций	Посуда, приборы		
		Наименование	Емкост ь	Кол-во
Утка с пряными печёными дольками картофеля	4	Мелкая столовая	1	4
		Столовая вилка		4
Томаты с сыром Моцарелла с базиликом и оливковым маслом	2	Закусочная тарелка	1	2
		Закусочная вилка		2
		Закусочный нож		2
Салат «Сибирь»	4	Салатник фарфоровый	1	4
		Закусочная вилка		4
Русские пельмени со сметаной и зеленью	4	Мелкая столовая	1	4
		Соусник		4
		Столовая вилка		4



Сервировка стола



Заключение

Для решения данных проблем

необходимо:

- Ввести современное оборудования, которое будет включать в себя лёгкость и экономичность использования.
- Проводить мероприятия по стимулированию сотрудников комплекса
- Расширить полномочия сотрудников
- Обучать своих клиентов.



Спасибо за внимание

