ТЕМА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ:

«ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ РЕСТОРАНА «ГУБЕРНАТОРСКИЙ»

Выполнил студент группы
4 АТЗ Пастухов
Артем Андреевич

АКТУАЛЬНОСТЬ

Актуальность выбора данной темы обусловлена тем, что на современном этапе предприятия общественного питания становятся наиболее устойчивой сферой в развитии рыночных отношений. Проблема качества обслуживания постоянно волнует и посетителей и администрацию предприятия. И это закономерно. Растет материальное благосостояние людей, растет их культурный уровень. В этих условиях вполне естественное желание посетителей приобрести необходимые им услуги в удобное для них время, в удобное место и в нужном ассортименте. Поэтому в условиях рыночной конкуренции большое значение уделяется обслуживанию посетителей предприятия общественного питания, так как от качества и уровня обслуживания зависит эффективная деятельность любого предприятия, основным показателем которого является размер прибыли.

Объект исследования: ООО «Губернаторский бильярдный клуб» рсеторан «Губернаторский»

Цель дипломной работы:

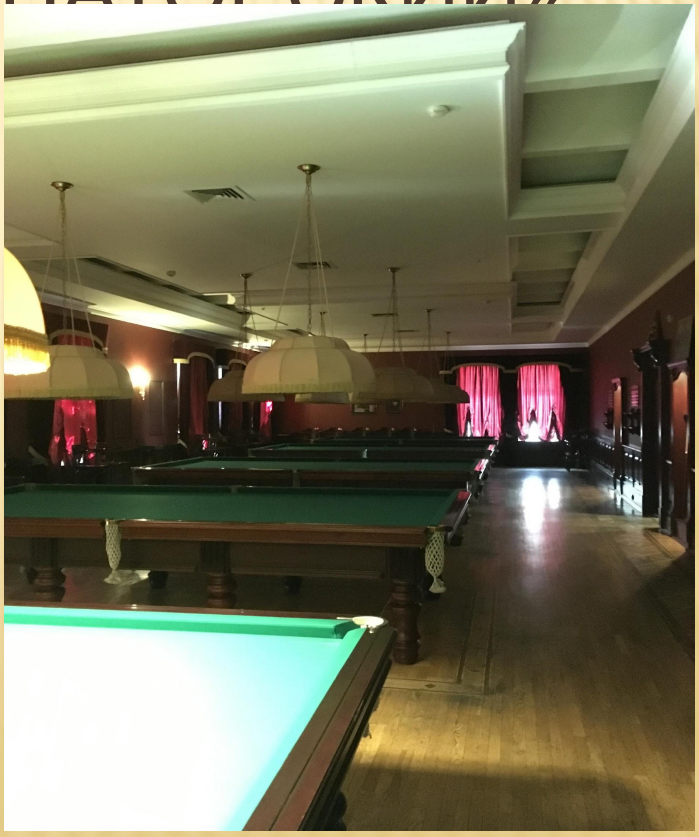
Организовать проведение и обслуживание официального банкета на 50 персон по случаю приема гостей из Германии губернатором Ярославской области.

*ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ ПОСТАВЛЕННОЙ ЦЕЛИ БЫЛИ СФОРМУЛИРОВАНЫ СЛЕДУЮЩИЕ **ЗАДАЧИ**:*

- Изучение теоретических основ организации работы ресторана и обслуживания гостей;
- Составление меню, карты вин для проведения официального банкета на 50 человек по случаю приема гостей из Германии;
- Выполнение расчетов количества обслуживающего персонала, столовой посуды, приборов, столового белья для банкета; составление плана обслуживания официального банкета;
- Использование современной нормативной и справочной документации для выполнения дипломной работы.

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСТОРАНА «ГУБЕРНАТОРСКИЙ»

Ресторан «Губернаторский» расположен на территории Губернаторского бильярдного клуба - клуба для любителей игры в бильярд. Сам комплекс удобно расположен в центре, и потому здесь всегда много гостей. В помещении заведения установлены три 12-ти футовых стола для русского бильярда и один - для снукера. Все они привезены из Великобритании. Сукно, которым оббиты столы, отличаются высоким качеством. Интерьер клуба выполнен в стиле лучших английских традиций.



ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСТОРАНА «ГУБЕРНАТОРСКИЙ»

Кроме зала для игры в бильярд, здесь имеется бар и ресторан, в меню которого каждый для себя может отыскать то что надо. Здесь широкий ассортимент различных блюд, закусок, напитков и коктейлей.

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСТОРАНА «ГУБЕРНАТОРСКИЙ»

Ресторан специализируется на русской и европейской кухне, обслуживании банкетов. Количество посадочных мест - 90 (3 зала), имеется vip комната на (10 мест). Меню ресторана напечатано на нескольких языках.

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РЕСТОРАНА «ГУБЕРНАТОРСКИЙ»

К обслуживающему персоналу ресторана «Губернаторский» относятся: метрдотель (администратор зала), официант, повар, зав. производством.

В ресторане «Губернаторский» применяются в основном организационно-распорядительные методы - методы прямого воздействия, носящие директивный и обязательный характер. Они основаны на дисциплине, ответственности, власти, принуждении, нормативно-документальном закреплении функций, отклонение от которых наказываются. Также применимы частично экономические методы, т. к. существуют материальное стимулирование и санкции.

Важная роль при организации обслуживания банкетов принадлежит метрдотелю. Четкость, ритмичность работы официантов по обслуживанию гостей на банкете зависит от того, насколько точно и подробно согласованы все вопросы организации банкета с заказчиками.

При приеме заказа на организацию банкета метрдотель должен согласовать с устроителем целый комплекс вопросов: уточнить дату и часы проведения банкета; количество гостей и их состав (пол, возраст, национальность, профессии); отмечаемое событие; общую сумму ассигнований; сумму на каждую персону; форму оплаты — наличными, в кредит (для организации) и т. д.; список приглашенных почетных гостей. Необходимо уточнить, с кем вести переговоры при обслуживании (желательно с одним человеком). После этого можно приступить к составлению меню с учетом конкретных продуктов, необходимости включения блюд национальной кухни, религиозных традиций и др. В меню следует указать, после каких блюд будут произноситься тосты, в какие часы подавать горячие закуски, горячие блюда и десерт.

В данной работе рассматривались вопросы организации и проведения банкета в ресторане «Губернаторский». При этом принималась во внимание, как специфика предприятия, так и специфика торжества, по поводу которого проводится банкет, его традиции и обычаи, и в тоже время учитывалось количество участников банкета. В данном случае оно составило 50 человек. Во многих ресторанах специальным обслуживанием гостей особого типа занимается высококвалифицированный персонал, прошедший специальную подготовку

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ ОФИЦИАЛЬНОГО БАНКЕТА ПО ПОВОДУ ПРИЕМА ГОСТЕЙ ИЗ ГЕРМАНИИ

Банкет с полным обслуживанием официантами проводится по поводу приема губернатором Ярославской области делегации из Германии. Для проведения официального банкета был выбран «Классический» зал ресторана «Губернаторский»

Зал «Классический» принято считать залом торжественным. Картины на стенах с сюжетами из истории города Ярославля подчеркивают индивидуальность и неповторимость.

При составлении меню приема были учтены предложения гостей из Германии, а также были включены блюда русской кухни.

ПО СЛУЧАЮ ПРОВЕДЕНИЯ БАНКЕТА И ПРИЕМУ ГОСТЕЙ ИЗ ГЕРМАНИИ НА 50 ЧЕЛОВЕК В РЕСТОРАНЕ «ГУБЕРНАТОРСКИЙ» БЫЛА ПРОДЕЛАНА СЛЕДУЮЩАЯ РАБОТА:

- Составление приема заказа на банкет;
- Подбор банкетных столов, подсобных столов и другой мебели;
- Сервировка столов;
- План обслуживания банкета, посвященного семинару;
- Составление меню, карты вин.

ПОДВОДЯ ИТОГИ ПРОДЕЛАННОЙ РАБОТЫ, МОЖНО СДЕЛАТЬ ВЫВОДЫ:

При организации банкета на 50 человек по случаю приема гостей из Германии, на первом этапе учитывались тематика и вид проводимого мероприятия, финансовые возможности организатора. Банкет организован в ресторане с русской кухней, имеющий приятный интерьер, доступные цены, что немаловажно для потребителей. Важнейшую роль на предприятиях общественного питания играет грамотная организация обслуживая посетителей. В свою очередь она имеет множество составляющих. Начиная с порядка и методов обслуживания и заканчивая дополнительными услугами. В условиях жесткой конкуренции необходимо постоянно искать новые пути привлечения и удержания клиентов. **А так же**

КАЖДЫЙ СОТРУДНИК ДОЛЖЕН ПОМНИТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ПРАВИЛА, КОТОРЫЕ ИДУТ В ДОПОЛНЕНИЕ К СТАНДАРТАМ ОБСЛУЖИВАНИЯ:

- нет лучшего рекламного агента, чем довольный гость;
- гость никогда не замечает, что вы для него сделали, но прекрасно видит, что вы не сделали для него;
- нужно много времени, чтобы завоевать доверие гостя, но очень мало, чтобы его потерять;
- нет значительных гостей, хорошее обслуживание учитывает интересы каждого;
- не гость должен приспосабливаться к персоналу, а персонал к нему;
- гость не может вам мешать, он - это цель вашей работы;
- ваша работа заключается в удовлетворении желаний гостя;
- не делайте различий по внешнему виду и одежде гостей.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСТОРАНЕ «ГУБЕРНАТОРСКИЙ»:

МЕРОПРИЯТИЯ ПО РАЗВИТИЮ РЕСТОРАНА:

- Необходимо произвести рекламную акцию.
- Поработать с кофейным меню – увеличить ассортимент напитков, качество кофе должно быть выше, чем в автоматах.
- Изготовление выпечки– напечатать информационные буклеты и плакат с видами выпечки, продавать выпечку на вынос.
- Разместить информацию:
  в журналах, рекламных печатных изданиях;
- Разместить баннер или лайтбокс, указатель на дороге (например, на ближайшем оживленном перекрестке). Основная тема такой рекламы – призыв вкусно поесть (название рекламировать не надо, оно ни о чем не говорит и не призывает к действию).
- Разместить информацию о ресторане на основных доступных тематических ресурсах (афиша ру, ресторан ру, городовой и информация Вконтакте).
- Проведение акций, для продвижения ресторана, например:
  "При заказе 4 стаканов пива, пятое в подарок"
- Участие в программах в виде спонсора, например, участие в программе на радио, приз «Подарочный сертификат на ужин в ресторане» или "Скидка 30% на обед в ресторане с 12:00 до 15:00".
- Автопати или вечеринка после бильярдного матча.
- Приглашения на автопати можно разыгрывать среди постоянных посетителей.
- Следует продвигать идею корпоративных мероприятий. Для корпоративных вечеринок, ставших необходимой составляющей успешной деятельности фирм, прекрасно подойдет просторный зал и демократичная обстановка ресторана. Зал ресторана оборудован видеопроектором, широкоформатным экраном, а так же ЖК-телевизорами.

ОСНОВНЫМИ МЕРОПРИЯТИЯМИ, НАПРАВЛЕННЫМИ НА РОСТ ПРИБЫЛЬНОСТИ И ПОВЫШЕНИЕ МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА, ЯВЛЯЮТСЯ:

- 1) Проведение генеральным директором беседы с администратором и шеф-поваром на предмет того, как лучше организовать их работу с подчиненными.
- 2) Повышение уровня профессиональной подготовки менеджера.
- 3) Для налаживания обратной связи между подчиненными и их начальством систематическое проведение аттестации работников.
- 4) Разработка и внедрение компьютерной системы стимулирования персонала.
- 5) Мероприятие, направленное на улучшение условий труда официантов и поваров – оборудование для этих категорий персонала отдельной комнаты для отдыха.

ДОКЛАД ОКОНЧЕН, СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!