

Даний матеріал наводиться в демонстративних цілях.

Через це файл не відображає повний обсяг роботи. Для

отримання цілісної інформації по цій чи іншій роботі

звертайтеся до менеджерів сайту kursach.in.ua

Звіт

з виробничої практики

на готельно-ресторанному підприємстві «Мисливський двір»

ЗМІСТ

Вступ	3
Розділ 1. Загальна характеристика підприємства бази практики	5
«Мисливський двір»	
1.1 Нормативно-правове регулювання готельно-ресторанного комплексу	5
1.2 Особливості дизайну та концептуальна направленість закладу	6
1.3 Специфіка організаційно-управлінської структури підприємства	7
Розділ 2. Особливості організації управління в спа-готелі	12
«Мисливський двір»	
2.1 Характеристика основних груп приміщень в готелі	12
2.2 Специфіка діяльності служби приймання та розміщення, додаткові служби готелю	13
2.3 Технологія клінінгового циклу	15
2.4 Спектр надання додаткових послуг	17
2.5 Особливості роботи органів управління в спа-готелі	17
Розділ 3. Особливості організації управління в ресторані «Мисливський двір»	20
3.1 Організація та асортимент послуг харчування	20
3.2 Види та характеристика виробничо-торгівельних приміщень	20
3.3 Специфіка виробничого процесу в ресторані та технологія виробництва окремих видів продукції. Контроль якості	21
3.4 Вимоги до обслуговування в ресторані «Мисливський двір»	22
3.5 Особливості роботи органів управління та персоналу в ресторані	22
Висновки	24
Список використаних джерел	25
Додатки	27

Вступ

Важливу роль в економіці більшості країн відіграє індустрія туризму. Ця сфера являється найбільш прибутковою галуззю світового господарства. Міжнародний досвід свідчить, що необхідною передумовою активного та успішного просування цієї галузі на ринок держави є сучасна готельна та ресторанна інфраструктура.

Готельні послуги складають значну частину нашого життя, мають специфічний характер, тобто сполучають у собі економічний, соціальний, виховний і естетичний чинники. У зв'язку з цим виникає множина готельних підприємств.

Готельний бізнес залучає українських підприємців невеликими стартовими інвестиціями, швидким терміном їх окупності, постійним попитом на послуги, високим рівнем рентабельності понесених при цьому витрат. Проблема якості надання готельних послуг є дуже актуальною для готелів в умовах ринкової економіки, оскільки ті готелі, що не приділяють уваги забезпеченню якості, приречені на банкрутство. Будь-які інвестиції в модернізацію готелів доцільні лише в тому випадку, якщо готель надаватиме якісні послуги, що користуватимуться попитом у споживачів.

Тому, туристична діяльність, готельне господарство та громадське харчування - одні з найбільших галузей світового господарства, що приносять постійні прибутки. Ці послуги, будучи вигідними галузями економіки, при відповідних умовах можуть стати найважливішою статтею валового національного доходу України.

Метою даної роботи є знайомство зі структурою та управлінням на підприємстві готельно-ресторанного бізнесу.

Для досягнення мети дослідження поставлені такі завдання:

- 1) Охарактеризувати підприємство бази практики «Мисливський двір»;

Розділ 1. Загальна характеристика підприємства бази практики «Мисливський двір»

1.1 Нормативно-правове регулювання готельно-ресторанного комплексу

1.2 Особливості дизайну та концептуальна направленість закладу

Цей чудовий готель, розташований в тихому мальовничому куточку парку Партизанської слави, на Лівому березі Києва.

З самого порогу гості готелю будете в захваті від свіжого хвойного повітря і неперевершеної гостинності. Але головне - кожен гість отримає дійсно комплексне обслуговування. У цій, на вигляд невеликій будівлі, що нагадує замок, вмістився шикарний ансамбль: готель, ресторан і спа-центр.

До послуг 28 номерів на будь-який смак і бюджет. Невелика кількість номерів у готелі - це запорука індивідуального підходу до гостей, коли все зосереджено на якості, а не на кількості.

Просторі зали ресторану з камінами з радістю відчинять двері в світ смакових насолод. Особливою гордістю ресторану, є обширне мангальне меню, виконане в кращих східних традиціях. Славиться ресторан також стравами української кухні, приготованими за старовинними рецептами в дров'яній печі.

Назва залу «Королівське полювання» - говорить сама за себе. В залі «У лісника» можна побачити ведмедя, кабанів, оленів та інших лісових звірів .

Крім цього, приємний подарунок для всіх гостей спа-готелю «Мисливський двір» - знижка 40% на відвідування SPA-центру. Руська лазня і фінська сауна, турецький хамам і японська о-фуро, інфрачервона сауна і соляна кімната, басейни і солярій - все це вдихне в Вас здоров'я, бадьорість і енергію. А високопрофесійні масажисти допоможуть зняти втому і напругу.

Затишні номери оснащені всім необхідним для повноцінного відпочинку, а вранці, прокинувшись під спів птахів, гостя буде чекати чашка ароматної заварної кави і гарячий сніданок.

Для любителів розкоші і цінителів дійсно райських відчуттів готель пропонує номери категорії «Люкс-плюс». Всі номери виконані в індивідуальних стильових рішеннях. Потріскування дров у каміні подарує романтичний настрій і спокій, пінна аромованна в джакузі віднесе у світ гармонії та релаксу.

Бездоганний стиль, різноплановий підхід готельного комплексу, висока якість сервісу, зручне місце розташування в екологічній зоні роблять готель «Мисливський двір» унікальним серед готелів Києва.

1.3 Специфіка організаційно-управлінської структури підприємства

Організація структури «Мисливський двір» передбачає поділ послуг на окремі операції, а колектив підприємства - на групи, які відповідають за окремі ділянки обслуговування. При цьому необхідна координація та управління окремими ділянками для забезпечення цілісності процесу.

Кожне підприємство «Мисливського двору» має свою власну організаційну структуру, яка забезпечує його діяльність. Вона формується під дією ряд факторів: призначення, місцезнаходження, категорії споживачів, форми власності тощо.

В «Мисливський двір» організаційна структура відображає взаємозв'язок ланок управління підприємством (рис.1.1).

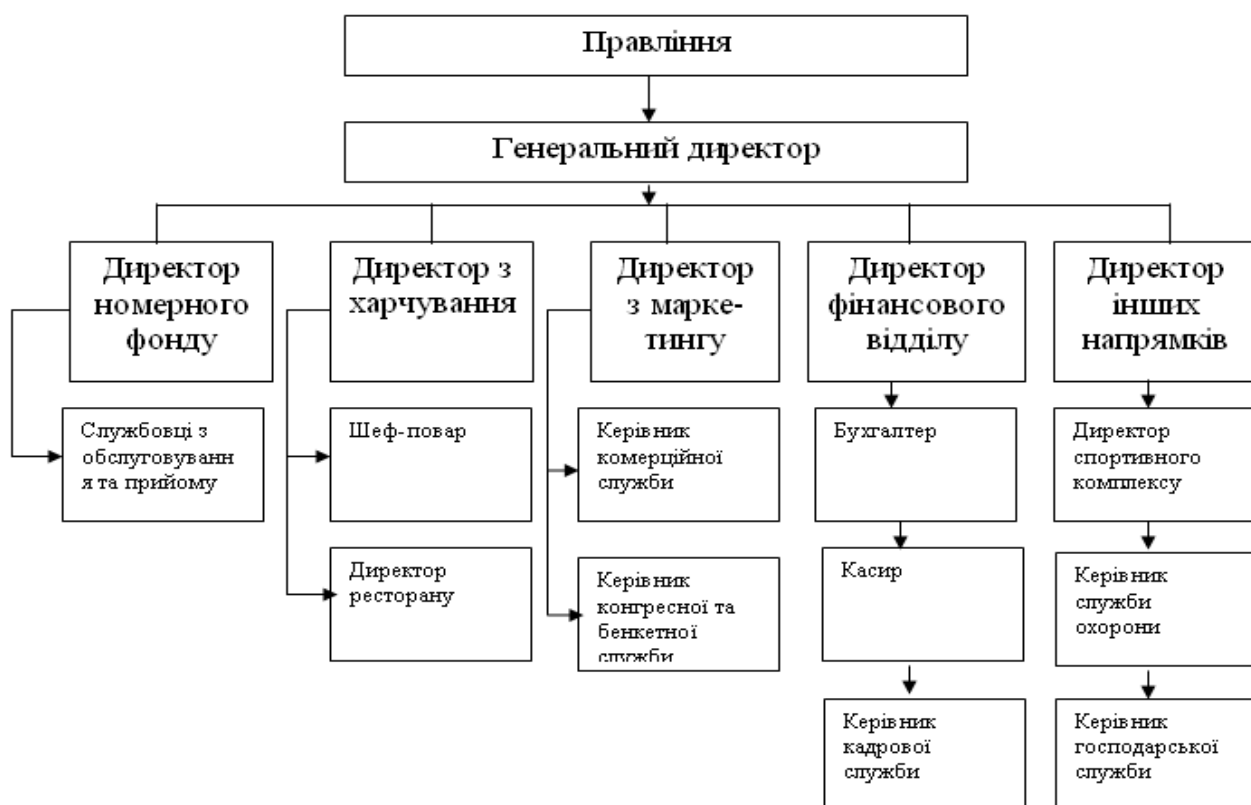


Рис. 1.1 Організаційна структура ТОВ «Мисливський двір»

Табл. 1.1

Аналіз розподілу функцій управління на підприємстві

Одним з найпоширеніших методів адміністративного менеджменту є організаційно-розпорядчий. Він тісно пов'язаний із процесом передачі та делегуванням завдань і повноважень, цей процес обумовлює тісну та взаємовигідну співпрацю між людьми в ресторанному бізнесі та встановленням між ними більш

тісних формальних відносин у структурі управління. Цей процес обумовлює використання різних адміністративних методів у менеджменті ресторанного бізнесу, та при цьому можуть виникати певні формальні групи працівників із притаманними їм відносинами:

— організовані групи працівників, в яких існує надзвичайно чітке регламентування діяльності, посилений контроль дисципліни, ретельно обумовлені повноваження. Все це створює стримуючий ефект для ініціативи підлеглих. Такі методи суперечать сучасним концепціям управління та зменшують його демократизацію. Все це веде до зниження проявів креативності та зменшує конкурентоспроможність ресторанного бізнесу;

— організовані групи працівників із демократичними засадами управління, в яких можна відхилитися від певних норм та вимог, якщо це піде на користь організаційному процесу ресторанного бізнесу. Певні адміністративні та розпорядчі методи можуть бути знівельовані, якщо таке рішення буде більш оптимальним при вирішенні певних проблем;

— організовані групи працівників, в яких використовуються соціальні форми впливу. Такі організовані групи є надзвичайно складними для класичного менеджменту та іноді дуже розповсюджені для менеджменту соціокультурної сфери, зокрема у ресторанному бізнесі, оскільки вплив здійснюється на вторинні потреби працівників, а саме самовизнання та комфортні умови роботи, певну свободу дій та прийняття рішень, що дозволить поліпшити загальну командну роботу

При використанні адміністративних методів у менеджменті ресторанного бізнесу головна увага повинна базуватися не на формах їх реалізації, а на змістовних складових інструментів впливу. Тут ідеться про відносини, які встановились або виникають між працівниками ресторану, інтереси, які є першочерговими для кожного працівника, а також визнання важливості кожного співробітника.

Розділ 2. Особливості організації управління в спа-готелі «Мисливський двір»

2.1 Характеристика основних груп приміщень в готелі

Готель «Мисливський двір» налічує 28 номерів. Сучасні номери обладнані всім необхідним для відпочинку та комфорту гостей. Послуга безкоштовного безпроводного Інтернет (Wi-Fi) надається у номерах та громадських зонах готелю. «Мисливський двір» налічує такі типи номерів:

2.3 Технологія клінінгового циклу

Технологічні нормативи вводяться з метою забезпечення, дотримання відповідного санітарно-гігієнічного стану номерів і помешкань на житлових поверхах і забезпечення високої якості обслуговування гостей у готелю. В «Мисливському дворі» проводяться наступні види прибиральних робіт: щоденне, після від'їзду гостя; генеральне. Щодня покоївка виконує поточне і проміжне прибирання номерів.

Прибирання номерів здійснюється у такій послідовності: насамперед прибирання проводиться у заброньованих номерах, потім прибираються номери, що звільнились, в останню чергу здійснюється прибирання у зайнятих номерах. Прибирання необхідно проводити у час, коли гості відсутні у номері, для цього заздалегідь необхідно узгодити з клієнтами час прибирання. Якщо гості знаходяться у номері, необхідно отримати дозвіл на прибирання.

2.4 Спектр надання додаткових послуг

До додаткових послуг, які пропонує «Мисливський двір» відносяться такі: міжміський та міжнародний телефонні зв'язки (у номері); ресторанне обслуговування номерів; послуги пральні – з 08:00 до 17:00; банкомати, пункт обміну валют; камера схову, сейф у камері схову; трансфер;

2.5 Особливості роботи органів управління в спа-готелі

Служби у готелі «Мисливський двір», в залежності від здійснення безпосередньої взаємодії з клієнтами умовно можна поділити на дві категорії - контактні служби, персонал яких має безпосередню взаємодію з клієнтами та безконтактні служби - служби, у функціонуванні яких не здійснюється безпосередня взаємодія з клієнтами. Головними вимогами, що ставляться до персоналу контактних служб є:

- привабливий зовнішній вигляд, що забезпечується відповідною зачіскою, макіяжем, одягом, прикрасами та ін.;
- знання етики і психології спілкування;
- комунікабельність; -знання іноземних мов;
- обмеження у віці (для персоналу рецепції вік до 30 років).

Розділ 3. Особливості організації управління в ресторані «Мисливський двір»

3.1 Організація та асортимент послуг харчування

В ресторані «Мисливський двір» значну частину меню складають авторські страви. Гордістю ресторану є велика кількість мангальних страв. Кожного дня шеф-кондитер готує свіжі десерти. В ресторані діє бонусна програма лояльності. Також можуть приготувати та оформити романтичну вечерю

3.2 Види та характеристика виробничо-торгівельних приміщень

В ресторані є наступний склад приміщень:

- для відвідувачів - вестибюль, гардероб, зал, бенкетний зал, чоловіча туалетна кімната з приміщенням для миття рук, жіноча туалетна кімната з приміщенням для миття рук;
- виробничі - гарячий цех, холодний цех, десертний цех, мийна посуду,
- складські – охолоджувальні камери, склад для овочів, склад для інвентарю.
- адміністративні та побутові – кабінет директора, бухгалтера, приміщення для офіціантів, гардероб, санвузли.

3.3 Специфіка виробничого процесу в ресторані та технологія виробництва окремих видів продукції. Контроль якості

Стадії виробничого процесу в ресторані «Мисливський двір» включають: приймання продовольчої сировини і харчових продуктів; зберігання харчових продуктів; механічну і гідромеханічну обробку сировини та продуктів і приготування кулінарних напівфабрикатів; теплову обробку напівфабрикатів і приготування, готової їжі; зберігання готової їжі; організацію споживання їжі.

Продовольча сировина й харчові продукти, що надходять на підприємства ресторанного господарства, повинні за якістю відповідати стандартам і гігієнічним вимогам і супроводжуватися документами, що засвідчують їхню якість і безпеку.

3.4 Вимоги до обслуговування в ресторані «Мисливський двір»

В ресторані «Мисливський двір» існують вимоги до обслуговування. Гостей на вході зустрічає хостес та проводить до вільного/заброньованого номеру. Як тільки гості зайняли обраний столик, підходить офіціант та пропонує меню у розгорнутому вигляді. Кельнери завжди усміхнені, охайні та готові допомогти. Досконало знають меню, сполучення інгредієнтів в стравах. Обов'язкова вимога до обслуговуючого персоналу – знання іноземних мов.

Порожній і брудний одяг не затримується довго на столі, його відразу ж прибирають. Розрахунок відбуваються якомога швидше. В ресторані важливу увагу приділяють постійним гостям та пам'ятають їхні побажання та смаки.

3.5 Особливості роботи органів управління та персоналу в ресторані

Директор (менеджер) ресторану організовує всю роботу закладу і несе відповідальність за його стан і діяльність.

Інші керівні працівники (менеджер із виробництва, менеджер із обслуговування) керуються в своїй діяльності затвердженими генеральним менеджером посадовими інструкціями, складеними на основі кваліфікаційних характеристик посад цих працівників. Штат ресторану налічує 35 осіб (дод. Д)

Висновки

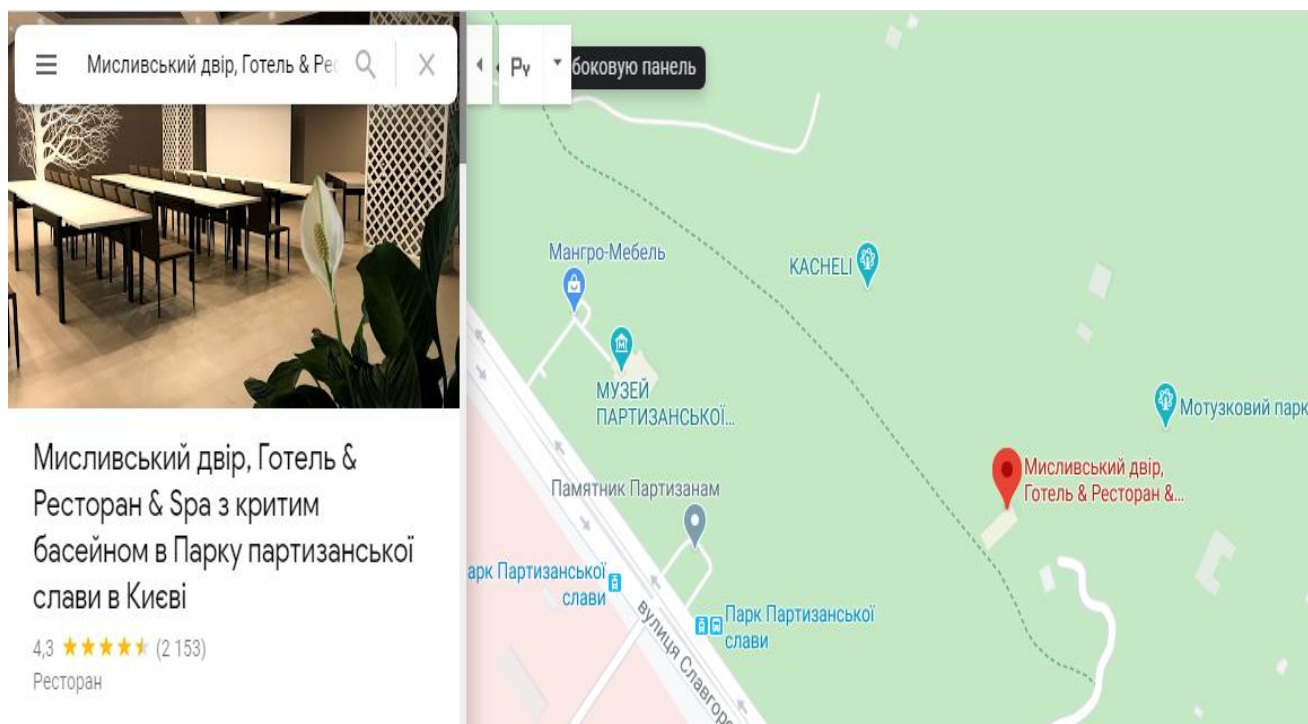
За час проходження практики на підприємстві «Мисливський двір» можна зробити наступні висновки.

Готельно-ресторанний комплекс „Мисливський двір” - унікальний готель у сучасному центрі столиці України. За останні роки тут проведена ретельна реконструкція, і сьогодні готель відповідає вимогам часу і світових стандартів. Це єдиний спа-готель в Києві

Список використаних джерел

1. Закон України "Про туризм" (ВР України, Закон № 324/95-ВР від 15 вересня 1995 р. (із змінами та доповненнями)
2. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання / Навч. посібник. -- К.: Знання України, 2002. - 358 с.
3. Бейдик О.О. Тлумачний словник термінів з рекреаційної географії (географія туризму): Роздавальний матеріал для студ. географ. фак. - К., 1993. -- 56 с.
4. Биржаков М.Б. Введение в туризм. - М., 1999. -- 192 с.
5. Внутрішній туризм в Україні: окремі аспекти. - К., 2002. -- 162 с.
6. Герасименко В.Г. Основы туристского бизнеса: Учебное пособие. -- Одесса: Черноморье, 1997. -- 150 с.
7. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме: Учеб. пособие. -- М.: Приор, 1998. -- 127 с.
8. Лабскір В.М., Любієв А.Г., Юшко О.В., Курило С.І., Копієвська Л.А. Туристичні об'єкти України: Навч. посіб. - Х.: НТУ "ХП", 2002. -- 175 с.
9. Лук'янова Л.Г., Дорошенко Т.Т., Мініч І.М. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. - К.: Вища школа, 2001. - - 236 с.
10. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні: Станом на 1 трав. 2002 р. - К.: Юрінком Інтер, 2002. -- 640 с.
11. Скопень М.М. Інформаційні системи і технології бухгалтерського обліку в туризмі: Навч. посіб. -- К.: Вища шк., 2003. -- 94 с.

Розташування «Мисливського двору»



Додаток Б

Готельні номери

