

Содержание:

ВВЕДЕНИЕ

Гостиничный бизнес относится к сфере услуг и является одной из крупнейших и наиболее динамично развивающихся секторов экономики. Высокие темпы его развития, большие объемы валютных поступлений активно влияют на различные сектора экономики, что способствует формированию собственной гостиничной индустрии.

В современных экономических условиях деятельность каждого хозяйствующего субъекта является предметом внимания широкого круга участников рынка, заинтересованных в результатах его функционирования. В связи с этим актуальность выбранной темы данного тезиса очевидна.

Эффективная интеграция отечественной экономики в мировое хозяйство может произойти только при высоком уровне конкурентоспособности предприятий страны, главным условием которого является соответствие ЕНТ МОМ международным стандартам качества и внедрение универсальной системы менеджмента качества.

Обеспечение качества работы становится одним из важнейших факторов в деятельности предприятий, так как позволяет создать конкурентное преимущество, способствует укреплению рыночных позиций, улучшению финансово-экономических показателей, улучшению имиджа. Реализация данного направления возможна посредством повышения качества отечественной продукции и решения социально-экономических проблем управления качеством работы.

Актуальность темы. В том что банкетная служба является 1 из основных доходов гостиницы. Благодаря банкетной службе гости могут заказать любое мероприятие, которое им нужно. И я считаю, что это интересная и своеобразная работа, каждый день можно узнать что-то новое.

Цель исследования курсовой работы понять, как работает банкетная служба в гостиницах. Для достижения цели необходимо решить следующие задачи:

- Рассмотреть организационную структуру службы питания в гостинице;
- провести анализ взаимодействие банкетной службы в гостинице со смежными службами;
- исследовать организацию банкетной службы в гостинице Марриотт Ройал Аврора.

Объект исследования данной курсовой является гостиница «Марриотт Ройал Аврора».

Предмет исследования Технология работы банкетной службы на примере гостиницы «Марриотт Ройал Аврора».

Методологией исследования являются работы таких авторов, как: Уокер Ю. р., Зигель С., Радченко, а также нормативно-законодательную базу (законы Российской Федерации, федеральные законы Российской Федерации, постановления Правительства Российской Федерации, Национальные стандарты Российской Федерации).

Методы исследования прохождение практики в банкетной службе, а также наблюдение, сравнение, анализ, синтез и обобщение данной работы.

ГЛАВА 1. Технологический процесс банкетной службы в гостинице

1.1. Организация работы банкетной службы

Организация и проведение мероприятий складываются из приема заказа, подготовки к проведению мероприятия и его обслуживания. Организация и четкая работа по подготовке к обслуживанию мероприятия зависят от того, насколько подробно и своевременно согласованы все детали проведения мероприятия между заказчиком и исполнителем. Также банкетная служба имеет свою организационную структуру (Приложение 1).

Банкетный менеджер (обычно сотрудник службы кейтеринга), метрдотель или администратор ресторана - занимается подготовкой и проведением мероприятия, участвует в совещаниях и переговорах с заказчиком, планируя пространство, определяет количество необходимого персонала, а также мебель, текстиль и оборудование, курирует персонал в процессе обслуживания гостей,

взаимодействует с поварами и техниками.

Зал менеджер - обеспечивает работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий. Осуществляет контроль за сохранением материальных ценностей. Консультирует посетителей по вопросам наличия имеющихся услуг. Принимает меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций. Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия. Контролирует рациональное оформление помещений, следит за обновлением и состоянием рекламы в помещениях и на здании. Контролирует соблюдение работниками организации трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены. Информировывает руководство организации о недостатках в обслуживании гостей, принимает меры по их устранению. Осуществляет контроль за исполнением работниками указаний руководства организации.

Менеджер бара-отвечает за подготовку бара к обслуживанию, соблюдение режима предприятия, за поддержание надлежащего порядка в баре.

Сомелье-единственный сотрудник Банкетной службы, в обязанности которого входит проверка качества вина и оценка его органолептических качеств путем дегустации.

Familie (сигарный сомелье) и сигарный эксперт, профессионал в мире сигар, их брендов и форматов, помогая подобрать сигару, учитывая пожелания клиента относительно крепости, запаха и вкуса сигар. Familie в подборе сигар базируется на напитках, подаваемых с сигарами и, учитывая силу сигары и вкус напитка, помогает найти идеальное сочетание, которое сохраняет аромат обоих продуктов.

Кассир-осуществляет операции по приему, учету, выдачи и хранению денежных средств и ценных бумаг с обязательным соблюдением правил, обеспечивающих их сохранность. Ведет на основе приходных и расходных документов и кассовой книги. Делает кассовую отчетность.

Швейцар - оказывает помощь посетителям при входе и выходе; информирует посетителей о размещении залов и наличии свободных мест; по желанию посетителей осуществляет вызов такси; приводит в порядок вестибюль; убирает зону возле входных дверей.

Бариста-специалист по приготовлению и правильной подаче кофе.

Хостес-встречают гостей, провожают к столу, предлагают меню. Также хостес бронируют столики, распределяют гостей, а при большом наплыве посетителей помогают официантам.

Официант-должен знать официальных и неофициальных приемов; знать правила международного этикета, технику и специфику обслуживания иностранных потребителей; особенности подготовки, оформления и подачи фирменных и заказных блюд; особенности обслуживания приемов, банкетов, торжеств и других специальных мероприятий. Официальные лица владеют хотя бы разговорным иностранным языком и профессиональной терминологией; правилами работы кассовых аппаратов; порядком регистрации счетов и расчетов с потребителями. Он должен знать основы психологии и соблюдать принципы профессиональной этики.

Подготовка к проведению мероприятия заключается в следующем: необходимо определить число официантов; определить длину банкетного стола; рассчитать необходимое количество посуды, приборов, столового белья; подготовить официантов. Работа в команде. На многочисленных торжествах обслуживающий персонал делится на команды, что позволяет сделать обслуживание более четким и быстрым. В каждую команду входит столько человек, сколько необходимо для обслуживания целого стола. Например, для обслуживания стола, за которым сидят 10 человек, может понадобиться команда из двух официантов. Накрыв один стол, вся команда переходит к следующему. Уборка столов осуществляется по аналогичной схеме. Количество столов, которое может обслуживать одна команда, зависит от сложности меню, стиля обслуживания и оборудования зала. Команда из пяти официантов, подающая заказанные блюда "среднего" обеда из трех блюд, может обслужить до 20 столов по 10 человек, то есть 200 гостей.

1.2. Организационная структура службы питания в гостинице

Организационная структура - документ, схематически отражающий состав и иерархию подразделений предприятия. Организационная структура устанавливается исходя из целей деятельности и необходимых для достижения этих целей подразделений, выполняющих функции, составляющие бизнес-процессы организации. Организационная структура рис 2.



Рис 2. Организационная структура службы питания в гостинице

Менеджер - руководитель, управляющий, начальник, т.е. наемный специалист, занятый управлением процессами и персоналом на определённом участке предприятия, организации.

Шеф повар - Лицо, контролирующее производственные процессы на кухне.

Банкетный менеджер - руководитель, отвечающий за подготовку, организацию и проведение банкета, как в стационарных ресторанах, так и в ресторанах выездного обслуживания.

Официант - работник предприятий общественного питания, обслуживающий посетителей в ресторанах, кафе и барах.

Метрдотель - лицо, координирующее работу обслуживания посетителей ресторана или постояльцев отеля.

Заведующий хозяйством должен знать: - постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся хозяйственного обслуживания предприятия; - средства механизации

труда обслуживающего персонала; - правила эксплуатации помещений; - основы организации труда; - законодательство о труде; - правила внутреннего трудового распорядка; - правила и нормы охраны труда.

Кладовщик может вести общий учет или отвечать за определенную секцию или группу товаров. Для организации продуктивной работы склада профессиональные обязанности распределяются между рядовыми специалистами, работу которых контролирует старший кладовщик или непосредственно заведующий складом.

Экспедиторы – это должностные лица или организации, которые по поручению заказчика обеспечивают транспортировку грузов по назначению

Менеджер по обслуживанию в номерах - это специалист компании, представляющий ее услуги. С одной стороны, он помогает заказчику реализовать его потребность. С другой стороны, он реализует взятые на себя обязательства и оказывает влияние на других людей, участвующих в процессе оказания услуг, выполняет контроль качества работ. То есть речь идет о многозадачной позиции.

Начальник отдела кадров — руководитель, на котором лежит ответственность за комплектование предприятия сотрудниками.

Главный бухгалтер – это Специалист по организации бухгалтерского учета хозяйственно-финансовой деятельности и контролю за экономным использованием материальных, трудовых и финансовых ресурсов, сохранностью собственности предприятия.

Главный инженер – это ответственный за техническую политику, направления технического развития предприятия в условиях рыночной экономики, пути реконструкции и технического перевооружения действующего производства, уровень специализации и диверсификации производства на перспективу.

Бармен - это человек, который обслуживает посетителей за стойкой бара. Его основной обязанностью считается приготовление различных напитков на основе алкоголя и без него.

1.3. Взаимодействие банкетной службы в гостинице со смежными службами

Предоставление гостиничных услуг невозможно без эффективного взаимодействия. Именно от оперативного взаимодействия зависят все параметры комфортного проживания в отеле.

Банкетная служба взаимодействует с такими подразделениями в гостинице, как с отделом маркетинга, службой бронирования, службой приема и размещения и службой безопасности.

Маркетологи работают в тесном сотрудничестве с административной службой и конференц-менеджерами. На раннем этапе маркетологи исследуют рынок и определяют тот его сегмент, на которой они будут ориентироваться. Затем они изучают работу своих конкурентов, определяя их сильные и слабые стороны.

Дальше свою работу начинает служба бронирования, под которой закреплено предварительное бронирование номеров.

Потом служба бронирования связывается со службой приема и размещения и дает информацию о том, что заказал гость. Так же служба приема и размещения встречает гостя и выполняет необходимые формальности и после этого заселяет гостя в номер и выдает ему ключ. Так же рассказывает необходимую информацию о гостинице.

Служба приема и размещения информирует службу питания о количестве прибывших гостей и системе их питания.

Служба безопасности контролирует работу других служб, то есть выполнение их должностных функций.

Служба АХС также взаимодействует с банкетной службой, потому что после проведения мероприятий нужно прибратсья в залах.

Служба стюардинга взаимодействует со всеми службами обслуживания и кухни, так как стюарды отвечают за всю посуду, которая нужна для проведения мероприятий.

Ресторанная служба взаимодействует с банкетной службой, помогаю друг другу если нужна помощь в чём-либо или слишком большой поток людей.

FNB (служба маркетинга) взаимодействует с банкетной и ресторанной службой продавая залы для мероприятий и заключают контракт с заказчиками. Потом передают контракт банкетной службе для подготовки мероприятия.

- 1. ВЫВОДЫ

1. Организация и проведение банкета складываются из приема заказа, подготовки к проведению банкета и его обслуживания.
2. Обычно занимается подготовкой и проведением банкетного мероприятия – администратор ресторана, метрдотель либо банкетный менеджер.
3. Подготовка к проведению банкета заключается в определении числа официантов, длины стола, в расчете необходимого количества посуды, приборов и столового белья, а так же нужно подготовить официантов к проведению банкета.
4. Банкетная служба входит в ресторанный службу.
5. Банкетная служба взаимодействует с такими подразделениями в гостинице, как с отделом маркетинга, службой бронирования, службой приема и размещения и службой безопасности.
6. От оперативного взаимодействия зависят все параметры комфортного проживания в отеле.
 1. Глава 2.Технология работы банкетной службы в гостинице Марриотт Ройал Аврора
 2. 2.1. Характеристика гостиницы «Марриотт Ройал Аврора»

В 1999 году в историческом центре столицы, на пересечении Петровки и Столешникова переулка, открылся отель Аврора Марриотт Роял. Гостиница расположена в новом семиэтажном здании, с башенками и оригинальными окнами, внешне напоминающем старинные архитектурные постройки этой части Москвы. Всего за пару минут от отеля можно дойти до Большого театра, Красной площади, Охотного ряда и Александровского сада. Аврора Марриотт Роял идеально подходит для размещения туристов и бизнесменов, которые планируют совместить деловые встречи с отдыхом, экскурсиями и осмотром достопримечательностей

Marriott royal Aurora hotel предлагает своим постояльцам 232 номер с вариантами категорий от делюксов до посольских и президентских апартаментов. Все гостевые комнаты оснащены самым современным оборудованием, удобной мебелью, беспроводным доступ в Интернет, отдельными ванными и санузлами. Номера состоят из одной или нескольких комнат, где установлены широкая двуспальная кровать, журнальный или обеденный стол со стульями, плазменный телевизор, телефон, сейф, мини-бар, индивидуальный климат-контроль. Изысканные интерьеры и изумительное постельное белье не оставят равнодушными никого из постояльцев.

Здание гостиницы «Аврора» расположено на пересечении Петровки и Столешникова переулка, в пешеходной зоне. Оно включает в себя два корпуса (7 и 4 этажа), объединенных в общий ансамбль. Верхний этаж украшает керамическая мозаика.

В отделке фасада активно применены штукатурные и лепные детали, майоликовые изразцы, естественный и литой камень, металл.

Здание, выходящее на Петровку, выполнено в формах русского историзма по мотивам традиционной московской архитектуры. Первые 2 этажа объединяет арочная галерея, где расположены входы в гостиницу, рестораны и магазины.

Корпуса, выходящие на Столешников переулок, выполнены в реставрационном режиме, с воссозданием объема, масштаба и деталей застройки. На первых этажах находятся фирменные магазины.

В гостинице располагаются 232 жилых номера различного размера, включая президентский, консульский и апартаменты. Имеются два ресторана, залы универсального назначения лобби-бар, фитнес-центр с бассейном и тренажерным залом, бизнес-центр, магазины.

Первые 2 этажа объединяет арочная галерея, где расположены входы в гостиницу, рестораны и магазины

За этими окнами как раз расположены 3 банкетных зала « слан 1, 2, 3» или 1 объединенный зал «Бальный зал»

Здание оснащено современным инженерным оборудованием. В отделке класса «люкс» применены лучшие материалы — металл, стекло, дерево, гипс, ткань. В оформлении вестибюля, атриума, фитнес-центра принимали участие московские художники.

В здании по специальной программе выполнен фитодизайн и общее художественное оформление общественной зоны и жилой части.

Рестораны

Aurora Restaurant

В ресторане «Аврора» гостям предлагается изысканный завтрак «шведский стол», а также мастерски приготовленные блюда международной кухни на обед и ужин.

На воскресном бранче Royal вас ждут деликатесы в московском стиле, а также живая музыка и многое другое.

Открыто на завтрак, обед и ужин Дресс-код: Неформальная

Завтраки

Горячий завтрак, стоимостью от 2200 рублей;

Завтрак «шведский стол», стоимостью от 2200 рублей;

Завтрак с собой, стоимостью от 2200 рублей;

Континентальный завтрак, стоимостью от 1700 рублей;

Полный американский завтрак, стоимостью от 1900 рублей.

Polo Club

Ресторан «Поло Клуб» – один из самых примечательных ресторанов Москвы, известный превосходными фирменными блюдами из мяса и рыбы, приготовленными на гриле. Здесь вы проведете незабываемый вечер.

Открыто на ужин

Дресс-код: Неформальная

Lobby Bar

Уютный бар в лобби нашего отеля – идеальное место для отдыха в кругу семьи или коллег, после насыщенного рабочего дня либо прогулок по городу. В стильной современной атмосфере бара можно попробовать великолепные коктейли и аппетитные закуски.

Открыто на завтрак, обед и ужин

Vicolo Terrace

В теплой и приятной атмосфере ресторана Vicolo Terrace подают изысканные блюда международной кухни. С живописной летней террасы ресторана открывается великолепный вид на центр Москвы.

Открыто на завтрак, обед и ужин

Банкетные залы

- 6 помещений для проведения мероприятий
- 589 Кв. М общая площадь помещений для проведения мероприятий
- 300 человек вмещает самое большое помещение для проведения мероприятий
- 7 залов для групповой работы

1. 2.2. Организационная структура банкетной службы в гостинице «Марриотт Ройал Аврора»

Организационная структура компании или предприятия отражает взаимоотношения между руководящим составом и рабочим персоналом, дает четкое представление, кто на предприятии отвечает за принятие управленческих решений.

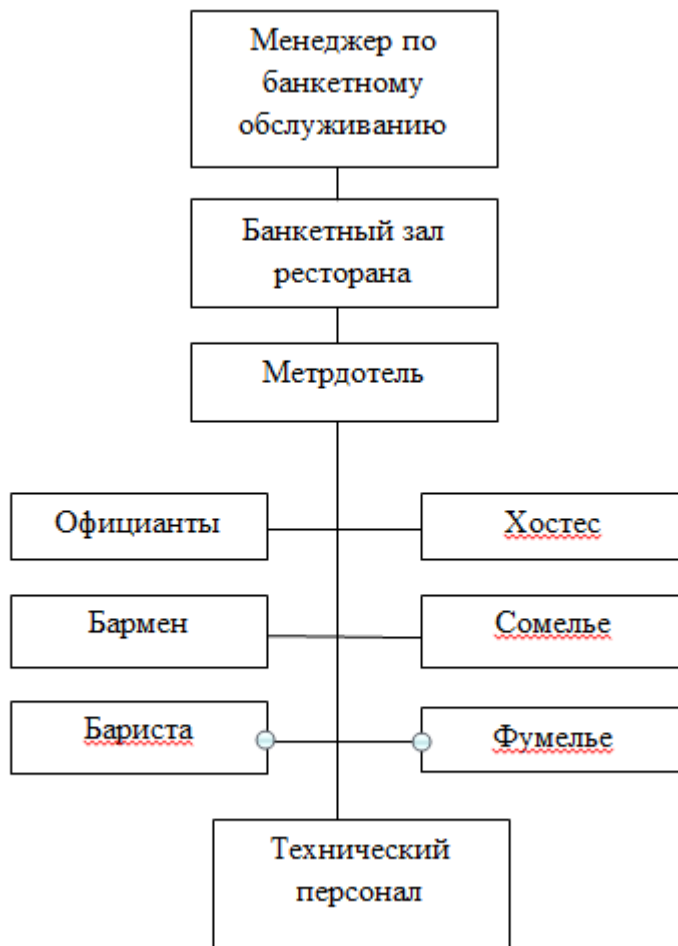


Рис.1. Организационная структура банкетной службы

Менеджер - руководитель, управляющий, начальник, т.е. наемный специалист, занятый управлением процессами и персоналом на определённом участке

предприятия, организации.

Метрдотель - лицо, координирующее работу обслуживания посетителей ресторана или постояльцев отеля.

Официант — работник предприятий общественного питания, обслуживающий посетителей в ресторанах, кафе и барах.

Бармен - это человек, который обслуживает посетителей за стойкой бара. Его основной обязанностью считается приготовление различных напитков на основе алкоголя и без него.

Хостес - это «встречающий гостей» в каком-либо заведении: ресторане, отеле и т.д. Основная задача хостес - встреча гостей и их сопровождение, визитная карточка, лицо заведения.

Бариста — кофе вар, специалист по приготовлению кофе умеющий правильно приготовить кофе или напитки на его основе и подать гостю.

Сомелье — работник ресторана, ответственный за приобретение, хранение вин и представление их клиенту. Сомелье составляет винную карту, занимается дегустацией вин и даёт рекомендации по выбору напитков посетителям ресторана. Сомелье в своей работе пользуется специальным нарзанником.

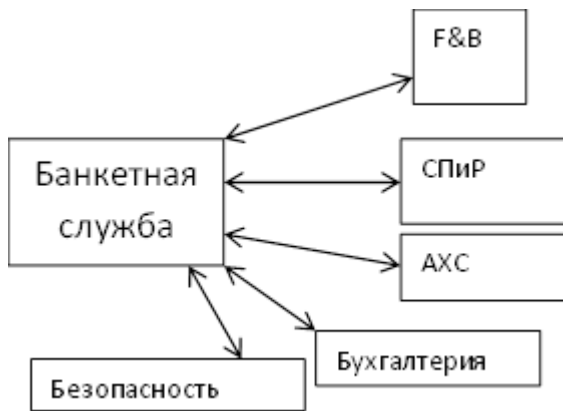
Фумелье - это специалист по сигарам и винам, знающий всё о сочетаемости сигар с напитками.

- 1.

2.3. Технология работы банкетной службы и взаимодействие со смежными службами в гостинице «Марриотт Ройал Аврора»

ПРОЦЕСС ВЗАИМДЕЙСТВИЯ

Банкетная служба не может обойтись без других услуг, так как все они взаимодействуют друг с другом и таким образом могут добиться высокого качества обслуживания и обслуживания гостей.



Взаимодействие других служб с банкетной службой.

1. Заказчик приходит в гостиницу и СПиР направляет его в отдел продаж маркетинга.
2. Отдел продаж обговаривает с заказчиком мероприятия (какое количество залов нужно, меню сколько ожидать гостей и т.д.). И заключается контракт с заказчиком.
3. Потом контракт передаётся в банкетную службу для подготовки мероприятия. И если есть еда то предупредить кухню.
4. После того как зал подготовлен ночная смена Housekeeping (АХС) прибирает залы и фое перед мероприятием.
5. В день мероприятия утром оповещают службу безопасности сколько придёт человек. И кухня утром начинает готовить еду для мероприятий.
6. После того как всё закончится всё убирается и служба АХС убирает залы для следующих мероприятий.

Примеры рассадок

Рассадка единым столом и по периметру квадрата

Для интерактивных обсуждений и встреч, на которых требуется конспектирование, с числом участников не более 25. Во многих отелях есть стильные залы совещания на 10–20 человек, с аудиовизуальным оборудованием, магнитно-маркерной доской, пробковой доской и флип-чартом.

Рассадка в форме букв Е, П и Т

Для групп численностью не более 40 человек. Оптимально, если ведущий встречи должен сидеть во главе стола. Оптимальное размещение аудиовизуального оборудования – у открытого конца стола.

Рассадка за овальными и круглыми столами

Для кофе-брейков и обсуждения в небольших группах. Круглые столы диаметром 1,5 м оптимальны для 8 человек. Круглые столы диаметром 1,8 м оптимальны для 10 человек.

Рассадка «театр»

Для продолжительных мероприятий и коротких лекций, на которых не требуется конспектирование. Такая рассадка позволяет легко перемещать стулья. Это требуется, если после первой части мероприятия участники делятся на группы для обсуждения или ролевой игры.

Рассадка «классная комната»

Для лекций с большой и маленькой аудиторией. Требуется относительно просторное помещение. На столах достаточно места, чтобы участники могли разместить материалы и делать заметки.

Прием

Для непродолжительного общения за высокими столиками с напитками и легкими закусками. Их могут разносить официанты, либо они могут быть организованы как «шведский стол». Может предшествовать обеду или ужину.

Банкет

Обычно для обеда и обсуждения в небольших группах. Круглые столы диаметром 1,5 м оптимальны для 8 человек. Круглые столы диаметром 1,8 м оптимальны для 10 человек.

Обслуживание банкетов. Правила этикета

Обслуживание банкетов по своей сложности может соперничать с чайной церемонией. Здесь есть множество специфических нюансов, правил этикета и ритуалов, которые стоит знать тем, кто хочет провести банкет на высшем уровне. Обслуживанием банкета занимаются официанты, из их квалификации, идеального внешнего вида и дисциплины складывается вся торжественность момента.

- К работе на банкетах допускают только опытных официантов, которых отличает уверенность, спокойствие и слаженные движения. Находясь в банкетном зале, обслуживающий персонал не должен вести лишних бесед.

- За каждым официантом на банкете закреплен свой сектор, как правило, это либо один столик, либо группа гостей, в идеале на одного официанта должно приходиться не более четырех человек.
- Холодные закуски на банкете расставляются еще до начала мероприятия. После прихода гостей официанты начинают разносить горячие блюда. Их подают вместе с гарниром и соусом, но только после того, как разложены столовые приборы.
- Организатор банкета присваивает каждому официанту номер, согласно которому он заходит в зал. Это делается для того, чтобы избежать ненужной толчеи, но подача блюд и напитков на столы начинается одновременно, по знаку старшего официанта.
- Во время обслуживания банкета официанты должны подходить к гостям со спины, выкладывая еду на стол левой рукой и с левой стороны.
- В отличие от ресторанного обслуживания, прежде чем накрывать на стол, официант предлагает блюдо гостю. После того, как первый гость получил свою порцию, официант отступает на шаг и переходит к следующему гостю.
- Если гость отказывается от предложенного блюда, то официант на банкете обязан убрать соответствующий прибор. Вместе с тарелками со стола уходят вилки, ножи и ложки, даже если гость ими и не пользовался.

Правила этикета при обслуживании мероприятий

Существует перечень блюд, которые едят руками — это дичь, раки, цыплята и фрукты. Если эти блюда есть в меню банкет, желательно подать гостям средство для мытья рук — это могут быть либо немного влажные салфетки, либо чашка с водой.

Самое сложное блюдо для подачи — суп. На банкетах суп обычно вносят в зал в супнице и размещают на специальном подсобном столе. Там суп разливается по тарелкам и отсюда уносится гостям.

Согласно правилам этикета официант должен наливать напиток гостю так, чтобы было видно этикетку. При обслуживании банкетов гостям предлагается на выбор две или три бутылки.

Одна из главных составляющих хорошего обслуживания банкета — это вежливость и корректность официантов. Если в момент подачи блюда гость занят, например, разговаривает с соседом, необходимо дождаться паузы в разговоре и негромко напомнить о себе.

Несколько слов о предварительной сервировке стола. Как правило, заранее на стол подаются сразу три тарелки: мелкая столовая, на ней закусочная, а неподалеку пирожковая.

При обслуживании банкетов важно учесть последовательность столовых приборов, их также выкладывают на стол до прихода гостей. По направлению от тарелки с правой стороны размещают столовый нож, рыбный нож, столовую ложку (если в меню есть суп), закусочный нож.

С левой стороны соответственно будет располагаться столовая вилка, рыбная и закусочная. В последнюю очередь раскладываются десертные ножи и вилки, но ими в последнее время предпочитают пренебрегать. На тарелку обязательно ставится салфетка, красиво сложенная по торжественному поводу. В некоторых случаях, в основном для официальных банкетов, гостям предлагают бланки меню. Оно выкладывается заранее, рядом с пирожковой тарелкой.

• 1. ВЫВОДЫ

- Во время обслуживания банкета официанты должны подходить к гостям со спины, выкладывая еду на стол левой рукой и с левой стороны.
- При обслуживании банкетов важно учесть последовательность столовых приборов, их также выкладывают на стол до прихода гостей.
- Для интерактивных обсуждений и встреч, на которых требуется конспектирование, с числом участников не более 25, рассадка происходит единым столом и по периметру квадрата.
- Банкетная служба не может обойтись без других услуг, так как все они взаимодействуют друг с другом и таким образом могут добиться высокого качества обслуживания и обслуживания гостей.
- Существует перечень блюд, которые едят руками — это дичь, раки, цыплята и фрукты.

Заключение

При исследовании моей курсовой вы узнаете как работает банкетная служба. Можно узнать все стандарты которые должен соблюдать работник в банкетной службе, как правильно сервируется столы для банкета и конференций. Узнать, как правильно расставляю столы, стулья для банкетов и конференций. В общем вы

узнаете, как работает банкетная служба.

Из первой главы есть несколько выводов по банкетной службе: Перед началом банкета метрдотель собирает официантов, разъясняет им особенности мероприятия, порядок подачи закусок, блюд, напитков, последовательности обслуживания, распределяет обязанности между ними, расставляет официантов по секторам и подробно поясняет схему обслуживания.

Банкет-фуршет организуют и при проведении различных юбилеев, семейных торжеств и других праздничных мероприятий. Во время проведения банкета-фуршета гости едят и пьют, стоя у столов, к которым не ставят стулья. На банкете гостям предоставляется свободный выбор места в зале.

Следует сделать вывод, что в Марриотт Ройал Аврора соблюдены все стандарты качества обслуживания банкетной службы.

Автор считает, что цель данной работы достигнута, задачи решены.

Список литературы

1. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник-Автор: Васюкова А. Т. , Любецкая Т. Р.

2. Пшеничных Ю.А. Информационно-методическое обеспечение принятия управленческих решений в комплексном развитии индустрии туризма : автореф. дис. ... канд. экон. наук / Пшеничных Юлия Алексеевна ; [Юж. федер. ун-т]. – Ростов н/Д, 2008. - 26 с.

3. Квартальнов В.А. Иностраный туризм. М., Финансы и статистика, 1999.

4. Смирнова Ю.М. Управление качеством услуг туристических фирм (на прим. туристской фирмы «Акватур») [Электронный ресурс] // Все о туризме – Туристическая библиотека : [сайт]. – [Б.м.], 2002-2013. – URL: http://tourlib.net/statti_tourism/smirnova.htm (30.10.13).

5. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме : учеб. пособие / С.С. Скобкин. - М. : Магистр, 2011. - 446 с.

6.Столярчук Е.А. Коммуникативные особенности менеджеров туристской фирмы // Вестн. С.-Петербур. ун-та. Сер. 12, Психология. Социология. Педагогика. - 2011. - Вып. 1. - С. 108-111.

7.Халимбеков Х. З. Роль маркетинга в системе управления туристической фирмы / Х. З. Халимбеков, Х. Р. Алиева, И. А. Абуганипаев // Экон. науки. Маркетинг и менеджмент. - 2009. - № 6 ; То же [Электронный ресурс].

8.Менеджмент туризма: Экономика туризма: Учебние. -М.: Финансы и статистика, 2012. - 320с.

9.Моисеева Н.К. Стратегическое управление туристской фирмой: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2011. - 208с.

Приложение 1»

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ПРЕДПРИЯТИЯ БАНКЕТНОЙ СЛУЖБЫ

