ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqdɗɏqɏè

Оглавление

Введение 3

1. Теоретические основы управления деятельностью организации в сфере ресторанно-гостиничных услуг 7

  1.1 Особенности ресторанно-гостиничной отрасли 7

  1.2 Специфика ориентации системы управления в ресторанно-гостиничной отрасли 11

  1.3 Основные индикаторы оценки эффективности деятельности ресторанно-гостиничного комплекса 15

2. Анализ деятельности ресторана «О2 Лаундж» отеля «Ритц-Карлтон Москва» 312

  2.1. Краткая характеристика деятельности организации 32

  2.2. Анализ организационной структуры и структуры управления ресторанно-гостиничным комплексом 34

  2.3 Анализ финансовой деятельности организации 39

  2.4 Анализ маркетинговий деятельности организации 50

3. Система оптимизации и совершенствования структуры управления ресторана «О2 Лаундж» отеля «Ритц-Карлтон Москва» 54

  3.1. Анализ выявленных проблем 54

  3.2 Методы решения выявленных проблем.. 55

  3.3 Анализ эффективности предложенных мероприятий........................... 66

Заключение.. 69

Список источников и литературы 74

Приложение...77

ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqdɗɏqɏè

ŋqdqⱥeɎ bɆ dәdɆbɎзә d ɕɔɑbɔⱥ Ɉqddɏqⱥè

Введение

За последние десятилетия рынок услуг вышел на новый уровень, он успешно и динамично развивается. И сфера общественного питания здесь занимает свою законную нишу. Основная доля ресторанов, точек быстрого питания, кафе, баров, конечно, приходится на Москву. Второе место занимает Санкт-Петербург. Нынешние предприятия рассчитаны на все слои населения, практически на любой доход, часто предлагают дополнительный спектр услуг. Отрасль общественного питания теперь является перспективным вложением капитала, в том числе и для зарубежных инвесторов, которые в связи со стремительным развитием данной отрасли в России, всё больше стремятся попасть в этот бизнес.

Немалую долю в сфере общественного питания занимают рестораны. По статистике среднегодовые темпы роста ресторанного бизнеса в России составляют примерно 25-30%[1]. В современном мире они набирают всё большую популярность. За последние годы в Москве открылось немало таких заведений, предлагающих потребителю разнообразную кухню. Сегодня понятие «ресторан» не всегда означает «дорого». Кто-то привык обедать в перерывах между работой, кто-то проводит с пользой свой досуг, у каждого человека разные потребности и цели посещения подобных заведений, но, несомненно, данный бизнес процветает.

При нынешней конкуренции на рынке услуг предприятия вынуждены вести постоянную борьбу за выживание и расширение бизнеса. Организация качественного обслуживания - цель каждого современного предприятия в сфере общественного питания. И здесь важную роль играет абсолютно всё: уровень сервиса, качество приготовления пищи, оснащённость современным оборудованием, технологии, постоянное расширение меню, интерьер, ценовая политика заведения и т.п. К тому же каждая компания должна уметь привлечь клиента, добиться лояльности с его стороны, стимулировать его на приобретение услуг именно у них. Ведь

---

[1] http://www.computerra.ru/ - темпы роста ресторанного бизнеса

ŋqdqⱥeɎ bɆ dәdɆbɎзә d ɕɔɑbɔⱥ Ɉqddɏqⱥè