

АННОТАЦИЯ

На сегодняшний день индустрия гостеприимства является одной из наиболее активно развивающихся предпринимательских сфер. Экономический рост, укрепление связей между регионами, странами и континентами, научно-технический прогресс – все это стимулирует развитие туризма, а соответственно и гостиничного бизнеса. Экономическая эффективность функционирования гостиниц напрямую зависит от рационального использования каждого вида имеющихся ресурсов и их структуры. Эти пропорции главным образом обусловлены спецификой гостиничной деятельности, уровнем применяемой на предприятии техники, технологий, организации производства и труда, эффективности системы операционной деятельности, соотношением экстенсивных и интенсивных факторов развития гостиничного хозяйства.

Современная наука и практика, в структуре повышения уровня конкурентоспособности предприятий гостиничного хозяйства, отдельным и наиболее существенным фактором выделяет организацию работы отдела питания в объекте размещения. В настоящее время эффективно организованную работу отдела питания позиционируют как важнейший элемент повышения рентабельности и увеличения прибыли гостиницы.

Цель данной выпускной квалификационной работы магистра - всестороннее исследование организации работы отдела питания гостиницы «Рэдиссон Ройал, Москва».

При подготовке работы были решены следующие задачи:

1. Проанализирована теория и особенности организации питания в гостиницах;
2. Рассмотрены теоретические основы управления отделом питания в гостиницах;
3. Изучены конкурентные стратегии на рынке гостеприимства;
4. Исследована организационно-экономическая характеристика гостиницы;
5. Проведён анализ организации работы отдела питания и оценено его влияние на общую конкурентоспособность гостиницы;
6. Предложены мероприятия по совершенствованию механизма управления качеством услуг в гостинице;
7. Разработаны предложения по оптимизации работы служб питания в гостинице;
8. Рассчитан возможный эффект предложений.

ВКР состоит из введения, трех глав, выводов и предложений, списка литературы и приложений. Общее количество страниц – 88 (без учета приложений). В работе использовано 17 рисунков, 12 таблиц, 3 приложений, список использованной литературы состоит из 40 позиций.

Первая глава «Теоретико-методические основы организации питания в гостиничных предприятиях» отражает теоретические основы выбранной проблемы. Глава

посвящена раскрытию основных понятий и характеристик в области организации питания в гостиничных предприятиях (сущность и особенности организации питания в гостиничных предприятиях, структура управления службы питания в гостинице, конкуренция и конкурентные стратегии на рынке гостеприимства).

Вторая глава «Анализ функционирования и процесса организации питания в гостинице «Рэдиссон Ройал, Москва»» посвящена характеристике гостиничного предприятия и процессу организации питания в данном предприятии. В третьей части главы произведен анализ влияния работы отдела питания на общую конкурентоспособность гостиницы.

В третьей главе «Пути совершенствования процесса организации питания в гостинице «Рэдиссон Ройал, Москва»» сформулирован ряд мер, необходимых для совершенствования механизма управления качеством услуг в данной гостинице, предложены пути оптимизации процесса питания в гостинице, а также проведён расчет эффективности от внедрения процедур оптимизации процесса питания и их влияние на общую конкурентоспособность гостиницы.

В рамках исследования был проведен анализ эффективности деятельности гостиницы. Проведённое исследование позволило сделать следующие выводы.

Анализ основных показателей деятельности гостиницы позволяет отметить, что общее количество обслуженных человек за три года значительно повысилась. В 2016 году этот показатель увеличился на 3,1% и составил 30470 (на 930 человек больше, чем в 2015 году), а в 2017 году он увеличился еще на 6,5% по сравнению с 2016 годом и составил 32450 лиц

Количество обслуженных иностранцев, в том числе, выросло на 3,1% в 2016 году и на 7,0% в 2017 году. За три года количество иностранцев, посетивших гостиницу «Рэдиссон Ройал, Москва» существенно увеличилась несмотря на ряд санкций и сокращения деловой активности между Россией и рядом стран мира. Также повысился и показатель общего времени пребывания в гостинице: на 4080 человеко-дней в 2016 году и 6960 в 2017 году по сравнению с предыдущим.

В связи с увеличением количества обслуженных приезжих лиц доход от основного вида деятельности (плата за проживание) в 2016 году увеличился на 203426,6 тыс.руб. (16,7%) и составил 1422170,7 тыс.руб., а в 2017 году – на 457286,6 тыс.руб. (32,2%) в сравнении с 2016 годом. Предприятие имеет высокую рентабельность, показатели ликвидности соответствуют нормативным значениям, что означает возможность предприятия реализовывать свои активы по цене, близкой к рыночной в сжатые сроки.

Стоит отметить, что на протяжении исследуемого периода рентабельность функционирования заведений питания существенно превышала общую рентабельность функционирования гостиницы «Рэдиссон Ройал, Москва». Так в 2015 году показатели рентабельности функционирования гостиницы составляли 23,2% показатели рентабельности

функционирования заведений питания 36,09%, в 2016 году показатели рентабельности функционирования гостиницы составляли 28,25% показатели рентабельности функционирования заведений питания 39,51%, в 2017 году показатели рентабельности функционирования гостиницы составляли 33,56% показатели рентабельности функционирования заведений питания 44,72%.

В третьей части работы были предложены мероприятия, направленные на совершенствование процесса организации питания в гостинице.

Предложены мероприятия по совершенствованию механизма управления качеством услуг в гостинице «Рэдиссон Ройал, Москва». Совершенствование такого управления в отделе питания гостиницы «Рэдиссон Ройал, Москва» должно включать оценочный блок, так часть индивидуальных особенностей и личных качеств персонала отдела должна подлежать экспертной оценке – коммуникабельность, знание внутреннего распорядка гостиницы, трудовой стаж, опыт работы и пр.

В работе разработана функциональная схема направлений регламентации управления персоналом отдела питания.

В работе предложены пути оптимизации процесса питания в гостиницы. Ключевым предложением стало расширение перечня предлагаемых услуг путем внедрения в функционирование отдела питания элементов «здорового питания» и открытия в лобби-баре заведения по принципу «слоуфуд».

В работе рассчитан экономический эффект от проведения специального обучения и тренингов для персонала отдела питания гостиницы «Рэдиссон Ройал, Москва». По результатам расчета отметим среднее увеличение производительности труда сотрудников отдела питания гостиницы, оно составит 16,1%. Рос рентабельности продаж составит 7,18%.

Так же рассчитан экономический эффект и финансовый план открытия заведения здорового питания в лобби-баре. Установлено что уровень рентабельности будет не ниже рентабельности других заведений питания, а с учетом того что общая рентабельность заведений питания гостиницы выше рентабельности функционирования объекта размещения можно с уверенностью утверждать данные предложения положительно будут влиять на общую конкурентоспособность гостиницы.

Оценка эффективности выполнена с точки зрения экономической состоятельности.