ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè

Содержание

Введение…………………………………………………………………3

I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

1.1. Особенности развития предприятий общественного питания ………5
1.2. Организация обслуживания посетителей в ресторане………………...13
1.3. Роль персонала в организации обслуживания посетителей……………29

II. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В РЕСТОНАНЕ «ГРАНД АЛЕКСАНДР» ГОСТИНИЦЫ «МАРРИОТТ ГРАНД ОТЕЛЬ»

2.1.Характеристика гостиничного предприятия……………………………..33
2.2. Анализ внешней и внутренней среды гостиничного предприятия……37
2.3. Организация обслуживания в ресторане « Гранд Александр»………. 53
2.4.Оценка удовлетворенности клиентов качеством обслуживания в гостинице «Marriott Grand Hotel»……………………………………………… 56

III. ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСТОРАНЕ «ГРАНД АЛЕКСАНДР»

3.1. Программа по совершенствованию организации обслуживания 62
3.2. Обоснование эффективности предлагаемых мероприятий ………… 72
Заключение……………………………………………………………… 77
Список литературы……………………………………………………… 79
Приложения……………………………………………………………… 82

ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè

ŋqdqɏəɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè

Введение

Актуальность темы выпускной работы состоит в том, что индустрия общественного питания является одной из крупнейших отраслей мировой экономики. Заметное развитие получила инфраструктура ресторанов, кафе, закусочных. Культура обслуживания и профессионализм персонала в значительной мере влияют на прибыль компании, его имидж.

Хороший официант или бармен – это не просто обслуживающий персонал, он должен быть еще и психологом, знатоком человеческих душ, умеющим определять настроение клиента и даже угадывать. Какие блюда и напитки ему придутся по душе. Бармен должен обслужить клиента так, чтобы клиент сделал заказ в два раза больше, чем планировал. Официант распишет в красках все нюансы вкуса и составляющие блюд так, что у клиента слюни потекут.

Чтобы добиться успеха в ресторанном бизнесе, предприятие должно ориентироваться на конкурентов, видеть слабые места в их позициях и устраивать маркетинговые программы, нацеленные именно туда. В современных условиях экономической нестабильности ресторанам необходимо улучшать качество обслуживания, разрабатывать программы по привлечению клиентов для улучшения своей позиции на рынке.

Объектом исследования является деятельность ресторана «Гранд Александр».

Предметом исследования является процесс организации обслуживания в ресторане.

Целью выпускной работы является рассмотрение деятельности и разработка рекомендации по совершенствованию организации обслуживания гостей в ресторане «Гранд Александр».

Для достижения поставленной цели необходимо выполнить следующие задачи:

- рассмотреть теоретические основы организации обслуживания на предприятиях общественного питания;

ŋqdqɏəɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè