

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА  
имени Ю.А.СЕНКЕВИЧА»

---

Факультет заочного обучения

Кафедра «Гостиничное дело»

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ  
Заведующий кафедрой  
«Гостиничное дело»  
Д-р техн. наук, профессор  
\_\_\_\_\_ О.В. Пасько  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(бакалаврская работа)

Тема: «Разработка и оптимизация ассортимента сервисных услуг на  
предприятии ресторанно – гостиничного бизнеса»

Выполнила:  
Студентка 4 курса Р31301-у группы  
Ершова Розалина Юрьевна  
Направление подготовки: 43.03.03  
«Гостиничное дело»  
Профиль: «Ресторанная деятельность»  
\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Руководитель:  
Канд. техн. наук, профессор  
Потапов Сергей Викторович  
\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Москва 2017

## Содержание:

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические аспекты организации сервисных услуг в ресторанно - гостиничном бизнесе.....	6
1.1.Ресторанный бизнес как сфера оказания услуг питания и организации досуга.....	6
1.2. Ресторан как компонент гостиничного продукта и сервисных услуг .....	11
1.3.Характеристика торгово-производственной деятельности предприятий питания в средствах размещения.....	17
1.4.Современное состояние и тенденции развития ресторанного бизнеса.....	26
Выводы по главе 1.....	32
Глава 2. Оптимизация ассортимента сервисных услуг на примере предприятия питания кафе «Незабудка.....	33
2.1.Общая характеристика предприятия общественного питания ООО «Савелки».....	33
2.2. Организационная структура предприятия питания кафе «Незабудка».....	38
2.3.Организация обслуживания, виды и формы мероприятий в предприятии питания на примере кафе «Незабудка».....	51
2.4. Анализ ассортимента сервисных услуг предоставляемых на предприятии питания кафе «Незабудка».....	64
2.5.Разработка предложений по оптимизации ассортимента сервисных услуг кафе «Незабудка».....	76
Заключение.....	82
Список литературы.....	83
Приложение.....	86

## Введение

Ресторан относится к предприятию общественного питания, который можно охарактеризовать с точки зрения самостоятельного хозяйственного субъекта, созданного с целью производства определенной продукции, исполнения работ и оказания услуг для удовлетворения потребностей общества и получения прибыли.

Одной из задач предприятия общественного питания является осуществление обеспечения значительного подъема социально - культурного уровня жизни населения на основании создания высоких темпов развития производственного процесса, повышения эффективности его деятельности и научно-технического прогресса.

В настоящее время на государственном уровне поставлена задача, направленная на улучшение деятельности организаций, которые входят в систему общественного питания. Особое внимание в ней уделяется повышению качества и безопасности приготовления пищи, а также сервисному обслуживанию клиентов данных заведений.

Решения выше обозначенных задач предполагается достичь посредством оснащения данных организаций современной техникой, внедрения передовых технологий в области автоматизации производственных процессов и совершенствования организации труда персонала. Важная роль при этом отводится смотрам-конкурсам, например, лучшее предприятие общественного питания, или проведению фестиваля искусства кулинарии.

Эффективность организаций данной отрасли во многом зависит от следующих факторов:

- ассортимент продукции, который реализуется на предприятии, а также его разнообразие и наличие сложности в приготовлении;
- наличие технической оснащенности;
- сервисное обслуживание посетителей;
- уровень квалификации персонала.