

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
_____ Пасько О.В.
«_____» _____ 20__ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(бакалаврская работа)

Тема: «Услуга питания как часть основной услуги и как дополнительная платная услуга гостиничного предприятия и пути её совершенствования»

Выполнила:
Студентка 5 курса РЗ 1201 группы
Мороз Виктория Викторовна
Направление подготовки: 43.03.03
«Гостиничное дело»
Профиль : «Ресторанная деятельность»

«__» _____ 20__ г.

Руководитель:
Канд. техн. наук , профессор
Потапов Сергей Викторович

«__» _____ 20__ г.

Москва 2017

Оглавление:

Введение	4
Глава 1. Теоретические аспекты оказания услуги питания в гостинице	7
1.1 Гостиничное предприятие: понятие и особенности функционирования	7
1.2 Понятие, сущность и структура услуги общественного питания в гостинице	17
1.3 Особенности оказания услуги общественного питания	34
Глава 2. Пути совершенствования системы оказания услуг общественного питания в ресторане отель «Ампир Белорусская»	44
2.1 Характеристика отеля «Ампир Белорусская»	44
2.2 Анализ статистических показателей системы службы питания в ресторане «Квадрат»	49
2.3 Недостатки системы оказания услуг питания в деятельности ресторана «Квадрат»	56
2.4 Эффективность предложенных мероприятий по совершенствованию услуг	66
Заключение	81
Список использованных источников	85
Приложение 1	90
Приложение 2	92

Введение

Предприятие, действующее на рынке, рассматривается учитывая всю совокупность отношений и информационных потоков, которые связывают ее с другими субъектами рынка. Конкуренты представляют собой важную составляющую маркетинговой микросреды фирмы, без учета и изучения которой невозможна разработка приемлемой стратегии и тактики функционирования фирмы на рынке.

В рыночной экономике успех каждого предприятия во многом зависит от того, конкурентоспособна ли его продукция (услуга) и какие меры оно принимает для поддержания конкурентоспособности в динамичных условиях рынка, поскольку ни для кого не секрет, что на сегодняшний день конкуренция во всех сферах производства товаров и оказания услуг весьма значительна, практически нет ни одного товара или услуги, которая не производилась бы несколькими предприятиями.

Конкурентоспособность представляет собой относительную и интегральную характеристику, которая отражает отличие услуги от услуг конкурентов и, определяющая ее привлекательность в глазах потребителя, преимущество предприятия по отношению к другим предприятиям данной отрасли внутри страны и за ее пределами.

Конкурентоспособность предприятия может быть оценена только в рамках группы предприятий, относящихся к одной отрасли, либо предприятий, выпускающих аналогичные товары (услуги).

Когда идет речь о конкурентоспособности ресторана, то очевидно, что для клиентов основными показателям являются качество гастрономических предложений и уровень обслуживания.

Безукоризненное обслуживание гостей является фундаментом, на котором держится вся работа ресторана.

Обслуживание клиентов на предприятиях сервиса от питания является достаточно широким понятием, куда входит: удобное расположение ресторана,