

Содержание

Введение.....	3
1. Теоретические аспекты понятия сервисных услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного комплекса.....	6
1.1 Понятие сервисных услуг. Инфраструктурное обеспечение основных производственных процессов в организациях сферы услуг.....	6
1.2 Качество услуг: понятие, содержание, значение	11
1.3 Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг	15
2. Анализ ассортимента сервисных услуг на предприятии ресторанно- гостиничного комплекса (на примере ресторана «Фантомас»).....	19
2.1 Организационная структура предприятия (на примере гостинично- ресторанного комплекса «Фантомас»).....	19
2.2 Характеристика перечня предоставляемых услуг в ресторане гостиничного комплекса	27
2.3. Предложения по оптимизации качества ассортимента услуг в ресторане «Фантомас»	33
Заключение.....	47
Список использованной литературы.....	49
Приложения.....	51

Введение

Потребление пищи является повседневной потребностью человеческого организма. Среди разновидностей способов потребления пищи и мест ее потребления следует выделить кафе, рестораны и прочие организации общественного питания, где в процессе приготовления не участвует ее потребитель. Именно в таких местах приготовление блюд и напитков является регламентированным актом и возведено в ранг искусства.

Задача предприятий является привлечение как можно большего числа гостей и создание для них высокого уровня комфорта. В условиях жесткой конкуренции предприятия должны отличаться от своих конкурентов уровнем сервиса и спецификой гостеприимства.

При организации ресторанного бизнеса, как одной из сфер индустрии гостеприимства, необходимо исходить из следующих принципов: гость - важнейшая фигура ресторанного бизнеса, не он зависит от ресторана, а ресторан зависит от него; гость - не помеха, а смысл и цель работы ресторана, именно он делает одолжение ресторану, позволяя обслуживать себя; гость - составная часть ресторана; задача предприятия – выполнить желания гостя с пользой для него и выгодой для себя.¹

Поэтому высшей целью ресторанного сервиса является удовлетворение нужд клиента и только потом увеличение доходов.

Таким образом, успешная деятельность предприятия зависит от того, в какой степени заведению удастся привлечь и удержать клиентов. Решение этой основной задачи зависит от многих составляющих: меню, кухни, интерьера, музыкального сопровождения, уровня культуры обслуживания, внешности персонала, его поведения в соответствии с нормами корпоративной этики, то есть культуры ресторанного сервиса в целом.

¹ Ковалев В.В. Введение в финансовый менеджмент: Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2012. - 409с.