

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: «Совершенствование методов обслуживания гостя»

Выполнила:

Студентка 5 курса Р31201 группы

Барсук Инна Валерьевна

Направление подготовки: 43.03.03

«Гостиничное дело»

Профиль : «Ресторанная деятельность»

«_____» _____ 20__ г.

Руководитель:

Канд. тех. наук, профессор

Потапов Сергей Викторович

«_____» _____ 20__ г.

Москва 2017

Содержание

Введение	3
Глава 1. Теоритические основы методов обслуживания и их эффективности .5	
1.1. Роль предприятий общественного питания и требования к их деятельности	5
1.2. Виды, методы и формы обслуживания на предприятиях общественного питания.....	100
1.3. Стандартизация и сертификация в управлении обслуживанием на предприятии общественного питания.....	177
1.4. Задачи по управлению персоналом на предприятии общественного питания для качественного обслуживания гостей	234
Глава 2. Анализ деятельности кафе в «М-отеле». Совершенствование методов качества обслуживания гостя в заведении	300
2.1 Характеристика кафе при отеле «М-отель»	300
2.2. Анализ финансовой и производственной деятельности кафе при отеле «М-отель»	388
2.3. Управление персоналом в кафе при отеле «М-отель»	433
2.4. Диагностика проблем в управлении персоналом и обслуживании гостей в кафе при отеле «М-отель»	455
2.5. Рекомендации для совершенствования методов обслуживания гостей в кафе при отеле «М-отель»	552
Заключение.....	70
Список использованной литературы	722
Приложения.....	74

Введение

Изучение процесса обслуживания гостя - это поиск интересов, его культурного возрождения, законов активизации личности. Отступление от закона социальной справедливости порождает уныние, понижение социального настроения, угасание активности в самореализации людей. Без регулирования системы обслуживания населения обостряется проблема межличностных отношений, увеличивая опасность конфликтов.

Использование эффективных методов обслуживания гостя в таких социальных институтах, как общепит, туризм, образование, торговля, транспорт, спорт, приводит к изменению судьбы многочисленных индивидов. Они обеспечивают свою жизнь устойчивыми взаимоотношениями, повышая творческую активность в обустройстве среды обитания.

Предлагаемые в настоящей работе методы обслуживания на предприятиях общественного питания в развитии жизнедеятельности людей предусматривает раскрытие как опыта, так и перспектив в достижении взаимоотношений индивида с общественными структурами на основе методов сервисной деятельности.

Актуальность исследования заключается в том, что перед предприятием сферы услуг стоит задача предоставления и поддержания качества обслуживания на должном уровне, своевременного устранения недостатков в предоставлении услуг, разработки стратегии улучшения обслуживания.

Цель исследования – провести анализ методов обслуживания и дать рекомендации по их совершенствованию.

Для выполнения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- обосновать теоретические аспекты стандарта обслуживания на предприятиях общественного питания;