

Содержание

Введение	3
Глава 1. Теоретические основы организации обслуживания на предприятиях питания в развлекательных комплексах	5
1.1. Понятие и сущность предприятий общественного питания	5
1.2. Классификация предприятия общественного питания	13
1.3. Анализ технологии организации обслуживания клиентов предприятия .	16
Глава 2. Анализ организации обслуживания на предприятиях питания в развлекательных комплексах на примере «КатриА»	30
2.1. Общая характеристика предприятия.....	30
2.2. Формы и методы организации обслуживания	32
на предприятиях питания	32
2.3. Организация обслуживания на примере «КатриА»	41
2.4. Проблемы организации обслуживания на примере «КатриА»	50
2.5. Анализ качества организации обслуживания на примере «КатриА»	64
Глава 3. Рекомендации по повышению эффективности организации обслуживания в «КатриА».....	66
3.1. Направления совершенствования организации обслуживания в «КатриА».....	66
3.2. Мероприятия по совершенствованию организации обслуживания в «КатриА».....	67
3.3. Оценка эффективности предложенных мероприятий.....	74
Заключение	76
Список использованной литературы.....	78
Приложение №1	84

Введение

Сегодня отрасль ресторанного хозяйства приобретает быстрые темпы развития. Чтобы устоять на рынке и удержать существующие позиции, нужно искать новые пути улучшения финансово-экономического состояния. Постоянно возникает необходимость находить новые варианты совершенствования процесса обслуживания потребителей ресторанных предприятий для успешного существования на рынке ресторанных услуг и повышения прибыли. Качество обслуживания и качество предоставления услуг - являются неотъемлемыми составляющими эффективности работы заведения ресторанного хозяйства, благодаря которым возможно удержать потребителя.

Для современных заведений ресторанного хозяйства важным является обеспечение надлежащего уровня сервиса услуг во время обслуживания потребителей, поскольку сегодня такая проблема является актуальной проблемой для многих сервисных организаций. Это связано с тем, что в отрасли происходят значительные изменения: развиваются современные формы обслуживания, становятся популярными европейские стандарты и технологии, растут требования к уровню сервиса обслуживания потребителей в заведениях ресторанного хозяйства.

Основными элементами эффективности работы заведения ресторанного хозяйства являются ценовая категория, кухня, качество обслуживания, спектр оказанных услуг, атмосфера. Залогом успеха эффективного развития ресторана является тесное взаимодействие этих составляющих.

Сегодня заведения ресторанного хозяйства, уделяют особое внимание качеству оказанных услуг, ведь качество одно из главных условий успешного и эффективного развития ресторана.

Повышение эффективности ресторанов и ресторанных холдингов - это проект многоступенчатой комплексной оптимизации всех бизнес-процессов предприятия или группы предприятий: от маркетинга, логистики,