

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические аспекты организации обслуживания в развлекательных комплексах	5
1.1. Специфика развлекательных комплексов	6
1.2. Предприятия общественного питания в развлекательных комплексах	9
1.3. Формы и методы организации обслуживания в развлекательных комплексах.....	24
Глава 2. Анализ обслуживания клиентов в развлекательных комплексах на примере РК«КОРОНА»	28
2.1. Организационно-экономическая характеристика РК «КОРОНА».....	28
2.2. Особенности обслуживания клиентов РК «КОРОНА».....	39
2.3. Проблемы системы качества обслуживания клиентов РК «КОРОНА»	49
Глава 3. Меры по совершенствованию обслуживания клиентов РК «КОРОНА»	52
3.1. Направления повышения качества обслуживания клиентов РК «КОРОНА»	52
3.2. Оценка эффективности предложенных мероприятий.....	64
Заключение.....	68
Список использованной литературы.....	71
Приложение 1	73
Приложение 2	78

Введение

Главная цель в организации обслуживания на предприятии общественного питания (в первую очередь в барах, кафе и ресторанах) - создание атмосферы комфорта и радушия. Что делает тему обслуживания особенно актуальной.

Проблема качества оказания услуг общественного питания, и в частности, работы системы обслуживания на предприятиях стоит довольно остро. Цель организаций сферы услуг - получить максимально возможное количество клиентов. Оптимально подобранный ассортиментный портфель организации прямо воздействует на сбытовую деятельность, что позволяет управлять долей маржинального дохода и, следовательно, долей чистой прибыли в выручке компании. При плохом качестве обслуживания клиентов происходит снижение уровня прибыли, потеря конкурентных позиций на перспективных потребительских и товарных рынках и, как следствие этого, наблюдается снижение экономической устойчивости предприятия. Наиболее конкурентоспособной является организация, у которой есть прочная материальная база, четко отлаженная система управления, новаторский дух и кадры, способные воплотить в жизнь миссию организации.

Одним из основных условий эффективного планирования и управления на разных этапах деятельности организации является аналитическая обработка соответствующей информации в процессе подготовки управленческих решений.

Актуальность темы выпускной квалификационной работы обусловлена тем, что в настоящее время созданы предпосылки для повышения эффективности предприятий сферы услуг: сформировалась система, базирующаяся на рыночных принципах; доля негосударственного сектора экономики в общем объеме платных услуг в целом по России составляет от 75 до 93 процентов по отдельным видам.