ŋqdqye⅄ bƎ dəqƎb⅄ɜə d ɐɔɐqɔʎ ɹqdq⅄qʎè

Содержание

Введение ……………………………………………………………………..3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОПТИМИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ 5
1.1. Особенности системы обслуживания на предприятиях ресторанного бизнеса……………………………………...5
1.2. Методы обслуживания в общественном питании и их характеристика…………………………………………………………..22
1.3. Оптимизация обслуживания на предприятиях общественного питания……………………………………………………………..….26
Глава 2. АНАЛИЗ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСТОРАНЕ «ОАЗИС» ГОСТИНИЦЫ «Ирис Конгресс отель»…………………………………..35
2.1. Общая характеристика ресторана………………………..……………35
2.2. Анализ деятельности ресторана «Оазис» гостиницы «Ирис Конгресс отеля»…………………………………………………………………………..42
2.3. Достоинства и недостатки в деятельности ресторана «Оазис»……….....52
ГЛАВА 3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕСТОРАНА «ОАЗИС»……………………………………………………………………….61
3.1. План мероприятий по совершенствованию системы обслуживания 61
3.2. Совершенствование деятельности ресторана «Оазис» 66
3.3.Обоснование эффективности предложенных рекомендаций……………71
Заключение.. 79
Список использованной литературы 82
Приложения... 86

ŋqdqye⅄ bƎ dəqƎb⅄ɜə d ɐɔɐqɔʎ ɹqdq⅄qʎè

ŋqdqyeʏ bƎ dəqƎbʏɜe d ɐɔɐɔʏ Ɉqdqʏqè

Введение

Актуальность темы обусловлена тем, что качество обслуживания в гостиничном и ресторанном бизнесе обеспечивает устойчивое конкурентное преимущество, в условиях, когда множество предприятий питания предлагают, по сути, одинаковые продукты или услуги. Уровень обслуживания в ресторанном бизнесе выступает важнейшим фактором обеспечения устойчивого развития в долгосрочной перспективе.

Заинтересованность ресторанных предприятий в коммерческом успехе усиливает необходимость совершенствования и оптимизации системы обслуживания и всех подразделений ресторана или гостиницы. В этой связи тема актуальна и имеет практическое значение.

Объектом исследования в выпускной квалификационной работе является деятельность ресторана «Оазис» гостиницы «Ирис Конгресс отель».

Предметом исследования является совершенствование и оптимизация системы обслуживания в ресторане «Оазис» гостиницы «Ирис Конгресс отель».

Целью выпускной квалификационной работы является совершенствование и оптимизация обслуживания в ресторане «Оазис» для обеспечения конкурентных преимуществ.

Реализация поставленной цели предусматривает решение следующих задач:

1. рассмотреть основные требования к организации обслуживания на предприятиях питания в гостинице;

2.охарактеризовать методы и формы обслуживания потребителей ресторанов гостиницы;

3. проанализировать систему обслуживания в ресторане «Оазис» гостиницы «Ирис Конгресс отель»;

4. оценить удовлетворенность качеством обслуживания в ресторане «Оазис»;

ŋqdqyeʏ bƎ dəqƎbʏɜe d ɐɔɐɔʏ Ɉqdqʏqè