

А

**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.

« ____ » _____ 2017 г.

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(бакалаврская работа)**

Тема: «Совершенствование организации услуг питания (на примере
гостиницы «Академическая», ресторан «Академический»)»

Выполнила:

Студентка 5 курса ГЗ1201 группы

Грачева Мария Николаевна

Направление подготовки 43.03.03

«Гостиничное дело»

Профиль: «Гостиничная деятельность»

« ____ » _____ 2017 г.

Руководитель:

Канд. экон. наук, доцент

Горяинов Константин Станиславович

« ____ » _____ 2017 г.

Москва 2017

Содержание:

Введение	9
Глава 1. Теоретические основы организации услуг питания в гостинице	12
1.1. Место службы питания в структуре гостиницы и ее характеристика...	12
1.2. Системы питания в ресторанах при гостинице.....	16
1.3. Правила оказания услуг общественного питания и стандарты обслуживания	24
Глава 2. Анализ организации услуг питания в гостинице «Академическая».	31
2.1. Общая характеристика услуг питания в гостинице «Академическая» .	31
2.2. Анализ ассортимента услуг питания в гостинице «Академическая» ...	47
2.3. Анализ качества и технологии обслуживания в зале ресторана «Академический» гостиницы «Академическая».....	51
2.4. Предложения по совершенствованию организации услуг питания в гостинице «Академическая» и оценка эффективности предложенных рекомендаций	59
Заключение.....	70
Список использованной литературы.....	73
Приложения	

Введение

На современном этапе экономического развития индустрия гостеприимства является важнейшим элементом инфраструктуры туристского рынка, играющей большую роль в повышении эффективности общественного производства и соответственно росте жизненного уровня населения. Сфера индустрии гостеприимства образует сложный комплекс различных отраслей, подотраслей и видов деятельности, которые непосредственно удовлетворяют различные потребности туристов или создают необходимые для этого условия.

В настоящее время отрасль гостеприимства является наиболее динамично развивающейся, доходной и перспективной из индустрий мирового хозяйства. Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление потребителям услуг по размещению, организацию питания и др. за соответствующее вознаграждение преимущественно краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, общежитиях и т. д.

На эффективность ведения хозяйственной деятельности любого гостиничного предприятия оказывают влияние такие факторы, как: материально-техническое оснащение номерного фонда; уровень профессиональной подготовки обслуживающего персонала; культура поведения обслуживающего персонала; ассортимент дополнительных услуг; уровень качества предоставляемых услуг размещения и других сопутствующих услуг.

Актуальность данной темы обосновывается тем, что в гостиницах обязательно должны быть организованы услуги питания. Услуги питания могут быть организованы в торговых залах ресторана, бара, кафе или других предприятиях при гостинице. Грамотно построенная система обслуживания