

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, проф.Пасько О.В.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(дипломная работа)

Тема: «Совершенствование и оптимизация системы обслуживания  
на предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса»

Выполнила:  
Студентка 6 курса ГЗ1001 группы  
Висящева Анастасия Андреевна  
Специальность:100201.65 «Туризм»  
Специализация: «Технология и организация  
гостиничных услуг»

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016г.

Руководитель:  
К. т. н, проф. Потапов Сергей Викторович

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016г.

Москва 2016

## Содержание

Введение .....	3
Глава 1. Теоретические основы организации обслуживания в ресторанно-гостиничных предприятиях.....	6
1.1 Услуги общественного питания и требования к ним. ....	6
1.2 Организация обслуживания в ресторанно-гостиничных предприятиях.....	12
1.3 Характеристика методов и форм обслуживания в ресторанно- гостиничных предприятиях. ....	23
1.4 Контроль качества системы обслуживания в ресторане. ....	30
Глава II. Общая характеристика гостиничного предприятия.....	36
2.1.Организационная структура предприятия и взаимодействие его подразделений. ....	36
2.2 Анализ технологии обслуживания гостей ресторана «Чехонте». ....	47
2.3.Выводы и предложения по совершенствованию организации деятельности ресторана и аспектов сервиса ресторана .....	56
Заключение .....	66
Список использованных источников: .....	67
Приложения .....	71

## Введение

В условиях формирования новых механизмов хозяйствования, ориентированных на рыночную экономику, перед гостиничными предприятиями встаёт необходимость работать по-новому, считаясь с законами и требованиями рынка, овладевая новым типом экономического поведения, приспособливая все стороны производственной деятельности к меняющейся ситуации. В связи с этим возрастает вклад каждого работника в конечные результаты деятельности предприятия. Одна из главных задач для предприятий различных форм собственности — поиск эффективных способов управления трудом, обеспечивающих активизацию человеческого фактора.

Одним из таких важных моментов в ресторанном бизнесе, являются правила обслуживания официанта. Правила официанта основаны на одном непреложном законе: Обычно человек помнит не о некачественной еде, а о плохом обслуживании. Обслуживание гостей в ресторане считается самым главным фактором успеха всего заведения. Любой ресторатор знает, что плохое обслуживание способно испортить впечатление даже от самой качественной еды. Успех меню ресторана или его провал зависит от подачи блюд. Об этом критическом моменте должны помнить не только опытные официанты, но и новички. Вся предварительная работа ресторатора, администратора, шеф-повара и других сотрудников целиком и полностью находится в руках официанта. Обслуживание официантом дает представление гостям ресторана об усилиях всей ресторанной команды. И эта истина часто остается непонятной для обслуживающего персонала ресторана. Еще один важный момент, который Вы, как ресторатор, должны донести до сознания официантов – это то, что обслуживание не только повышает ценность предлагаемого гостям меню, но и выгодно отличает Ваше заведение от конкурентов. Ведь фразу: «Больше в этот ресторан ни ногой!» – произносят не тогда, когда официант поднес гостю холодный суп, а