

Содержание:

Введение	3
Глава 1. Теоретические аспекты организации обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания.....	6
1.1. Понятие обслуживания на предприятиях общественного питания	6
1.2. Особенности организации обслуживания на предприятиях общественного питания	13
1.3. Современные формы и методы обслуживания посетителей в ресторанах ..	22
Глава 2. Исследование организации обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания на примере ООО «Ленд-Маркет».....	32
2.1. Организационная характеристика предприятия общественного питания ...	32
2.2. Технология подготовки к обслуживанию потребителей в ООО «Ленд-Маркет»	37
2.3. Анализ эффективности организации обслуживания клиентов в кафе ООО «Ленд-Маркет».....	48
Глава 3. Пути совершенствования организации обслуживания на предприятиях общественного питания.....	64
3.1. Рекомендации по совершенствованию организации обслуживания потребителей в ООО «Ленд-Маркет».....	64
3.2. Ожидаемые результаты от разработанных мероприятий по совершенствованию организации обслуживания в ООО «Ленд-Маркет»	83
Заключение.....	89
Список литературы.....	92
Приложения.....	97

Введение

Тема дипломной работы «Пути совершенствования организации обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания». Актуальность этой работы заключается в развитии и совершенствовании организации обслуживания на предприятиях общественного питания. В настоящее время являются одним из главных решающих рычагов улучшения результатов хозяйственной деятельности предприятия во всем мире. Сегодня торговля услугами является наиболее динамично развивающейся частью мировой экономики, что предопределяет интерес к данной сфере с практической точки зрения. А без торговли услугами общественного питания, полноценное развитие экономики невозможно.

Кроме того, развитие услуг общественного питания, как отрасли в целом, имеет не только экономическое, но и социальное значение, обеспечивая базу для удовлетворения потребностей населения.

Сфера предоставления услуг доминирует в экономике США и в экономике большинства развитых стран мира. Сейчас в сфере услуг занята значительная часть населения (около 65%). Последнее время наблюдается значительное увеличение данного показателя. Статистические данные свидетельствуют о том, что примерно 100 лет назад в сфере услуг работало всего 11 % населения, а около пятидесяти лет назад всего 26 %. Исходя из этих статистических данных можно сделать вывод, о том, что сфера услуг растет стремительными темпами, однако не все отрасли и направления развиваются равномерно [14].

Наиболее значимые исследования в области специфики сферы услуг были проведены такими авторами, как Стентон, Джадд, Шостак, Сассер, Олсен, Викофф С. Блэк, Раков А.В., Синяева И.М.

На современном этапе разработка нового подхода к организации обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания требует определения путей формирования организационной модели обслуживания. Система взглядов на организацию обслуживания населения формировалась под