ŋqdqɐeɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɐ Ɉqddɏqɐè

Содержание

Введение…………………………………………………………………..3
Глава I. Теоретические аспекты организации обслуживания потребителей ресторанно-гостиничного предприятия ……………………..………......6
1.1. Классификация предприятий питания ………………………………....6
1.2. Методы и формы обслуживания потребителей ресторанно-гостиничного предприятия ………………………………………….……...17
1.3. Требования к организации обслуживания потребителей ресторанно-гостиничного предприятия ……………………………………………….…30
Глава II. Анализ организации обслуживания потребителей ресторанно-гостиничного предприятия пансионата «Лазурный берег» ……………….....34
2.1. Общая характеристика ресторанно-гостиничного предприятия пансионата «Лазурный берег» ……………………………………………....34
2.2. Анализ организации службы питания пансионата «Лазурный берег» 47
2.3. Оценка качества обслуживания потребителей ресторанно-гостиничного предприятия пансионата «Лазурный берег»…………………..56
Глава III. Пути совершенствования организации обслуживания потребителей ресторанно-гостиничного предприятия пансионата «Лазурный берег»……..69
3.1. Мероприятия по совершенствованию организации обслуживания потребителей ресторанно-гостиничного пансионата «Лазурный берег ….69
3.2. Повышение качества обслуживания потребителей ресторанно-гостиничного предприятия пансионата «Лазурный берег»……………….…72
3.3. Обоснование эффективности предложенных мероприятий……………..79
Заключение……………………………………………………………………...85
Список литературы…………………………………………………………….90
Приложения…………………………………………………………………….94

ŋqdqɐeɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɐ Ɉqddɏqɐè

ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè

Введение

Темой выпускной квалификационной работы является «Организация обслуживания потребителей ресторанно - гостиничного предприятия (на примере пансионата «Лазурный берег» Республика Абхазия)» (далее - ресторанно - гостиничное предприятие пансионата «Лазурный берег», ресторанно - гостиничное предприятие).

Актуальность выпускной квалификационной работы состоит в том, что индустрия ресторанно – гостиничной деятельности является одной из крупнейших отраслей мировой экономики. Культура обслуживания потребителей и профессионализм персонала при в значительной мере влияют на число посещений гостиниц, что обеспечивает прибыль ресторанно - гостиничного предприятия, его популярность. В современных условиях экономической нестабильности ресторанно - гостиничных предприятий необходимо улучшать качество обслуживания потребителей, разрабатывать программы по привлечению клиентов для улучшения своей конкурентной позиции на рынке ресторанно - гостиничных услуг. По статистическим данным Федерального агентства по туризму[1] за 2014 год число гостиниц составило 9855, что на 539 гостиниц больше в сравнении с предстоящим периодом, при этом коэффициент использования номерного фонда остается неизменным и составляет 0,33.

Объектом исследования определена деятельность ресторанно - гостиничного предприятия пансионата «Лазурный берег».

Предметом исследования являются процессы организации обслуживания потребителей в ресторанно - гостиничном предприятии пансионата «Лазурный берег».

Целью выпускной квалификационной работы является анализ организации деятельности и методов обслуживания потребителей в

---

[1] Туризм в цифрах. 2014: Стат.сб./ИИЦ «Статистика России», Федеральное агентство по туризму. - М.: ИИЦ «Статистика России», 2014. – 39 с.

ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎɜə d ɕɔɑbɔɏ Ɉqddɏqɏè