

Москва 2013 г.  
Содержание

Введение	3
1. Особенности управлением качества продукции и услуг на предприятии ресторанного бизнеса	5
1.1. Услуга на предприятиях общественного питания	5
1.2. Качество производимой продукции, как важнейший показатель деятельности предприятия	13
2. Анализ деятельности Лобби бара «Аллегро» при гостинице «Ренессанс «Монарх Центр».	25
2.1. Характеристика гостиницы «Ренессанс «Монарх Центр»	25
2.2. Способы оценки эффективности работы предприятия	34
2.3. Анализ качества обслуживания в Лобби баре «Аллегро»	37
3. Мероприятия по повышению качества обслуживания посетителей Лобби бара «Аллегро» при гостинице «Ренессанс «Монарх Центр».	41
3.1. Исследования удовлетворенности гостей	41
3.2. Улучшение ассортимента напитков, изменение ассортимента вин в зависимости от потребностей гостей	51
Заключение	56
Список литературы	58
Приложение 1	60
Приложение 2	63
Приложение 3	65

## Введение

Поддержание качества продукции и услуг в ресторанном бизнесе одна из важнейших задач этой отрасли.

Актуальность темы в том, что поддержание качества продукции и услуг в ресторанном бизнесе одна из важнейших задач этой отрасли.

Практическая значимость результатов, может использоваться как рекомендации по совершенствованию качества обслуживания Лобби бар «Аллегро», повышению товарооборота и конкурентоспособности.

Целью дипломной работы является поиск путей повышения качества услуг и напитков в Лобби баре «Аллегро», а также выработка практических рекомендаций по повышению качества обслуживания гостей.

Объектом дипломного исследования является Лобби бар «Аллегро» при гостинице «Ренессанс «Монарх Центр».

Предметом исследования являются мероприятия по повышению качества услуг в Лобби баре «Аллегро» при гостинице «Ренессанс «Монарх Центр», на основе исследования удовлетворенности посетителей обслуживанием и качеством напитков.

Задачами дипломного исследования являются:

1) Рассмотреть особенности управления качеством продукции и услуг на предприятии ресторанного бизнеса.

2) Проанализировать деятельность Лобби бара «Аллегро» при гостинице «Ренессанс Монарх».

3) Предложить мероприятия по повышению качества обслуживания посетителей бара «Аллегро» при гостинице «Ренессанс «Монарх Центр».

Дипломная работа логически правильно структурно составлена. Она состоит из введения, трех глав, а также списка литературы использованной при написании дипломной работы и приложений. Во введении обоснована актуальность, обозначены цели и задачи дипломной работы, в первой главе