

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.

« ____ » _____ 20 ____ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(бакалаврская работа)

Тема : «Культура обслуживания и деловой этикет на предприятиях
индустрии гостеприимства»

Выполнила:

Студентка 5 курса Р31201 группы

Карас Габриела Валерьевна

Направление подготовки: 43.03.03

«Гостиничное дело»:

Профиль: «Ресторанная деятельность»

« ____ » _____ 20 ____ г.

Руководитель:

Канд. тех. наук, профессор

Потапов Сергей Викторович

« ____ » _____ 20 ____ г.

Москва 2017

Содержание

Введение.....	3
1 Теоретические основы культуры обслуживания и делового этикета в индустрии гостеприимства.....	6
1.1 Понятие культуры обслуживания в индустрии гостеприимства.....	6
1.2 Понятие делового этикета в индустрии гостеприимства	17
1.3 Стандарты обслуживания и делового общения на предприятиях индустрии гостеприимства.....	21
1.4 Особенности обслуживания на предприятиях общественного питания различных типов	28
2 Культура обслуживания и делового этикета на примере гостинично-ресторанного комплекса «Уют».....	35
2.1 Общая характеристика примере гостинично-ресторанного комплекса «Уют».....	35
2.2 Организационная структура управления гостинично-ресторанным комплексом «Уют».....	42
2.3 Кадровый состав гостиницы «Уют» и кадровая политика при подборе персонала.....	50
2.4 Стандарты культуры обслуживания в гостинично-ресторанном комплексе «Уют»: правила поведения, требования к внешнему виду	64
2.5 Рекомендации по улучшению качества обслуживания в гостинице «Уют».....	70
Заключение.....	80
Список использованных источников.....	82

Введение

В сфере сервисного обслуживания жесткую конкурентную борьбу выдерживают только те средства размещения, которые предлагают своим гостям качественные услуги в гостиницах и ресторанах, что невозможно осуществить без высококвалифицированного и мотивированного персонала. Персонал в сфере гостеприимства и на предприятиях общественного питания является важной составной частью сервисного обслуживания и, следовательно, качество сервисного обслуживания зависит от его квалификации, мастерства, мотивации, вовлеченности в эффективную работу отеля.

Российские и иностранные специалисты, анализирующие состояние, проблемы и перспективы российского гостиничного рынка и рынка общественного питания, отмечают, что одним из существенных недостатков в деятельности российских и международных предприятий является недостаточное количество квалифицированных сотрудников, способных самостоятельно на качественном уровне выстраивать отношения с гостями. Следовательно, перед каждой российской гостиницей или рестораном встает проблема подготовки высококвалифицированных, вовлеченных сотрудников, мотивированных на качественное обслуживание гостей.

Специалистам в области гостиничного и ресторанного сервиса также всегда необходимо помнить о значении корпоративной культуры для предприятий социально-культурного сервиса и туризма.

За последние несколько десятилетий индустрия гостеприимства изменилась до неузнаваемости. Сегодня мировая сеть ресторанов может удовлетворить любой, даже самый изысканный, вкус. Клиенты ожидают от ресторанного предприятия высоких стандартов обслуживания. В связи с этим руководители отелей, чье основное внимание до недавнего времени было