

Введение.....	3
Глава I. Теоретические основы организации ресторанного бизнеса.....	5
1.1. Эволюция, основные тенденции развития и особенности формирования российского рынка общественного питания.....	5
1.2. Нормативная документация.....	8
1.2.1. Общественное питание. Классификация предприятий общественного питания.....	8
1.2.2. Общие требования к предприятиям общественного питания.....	16
1.2.3. Санитарно- гигиенические требования к предприятиям общественного питания.....	18
1.3. Формы и методы обслуживания в предприятиях общественного питания .....	19
1.4. Организация и технология ресторанного питания.....	24
Глава 2. Анализ предприятия ресторанной службы на примере ресторана ООО «Счастье».....	27
2.1. Общая характеристика ресторана ООО «Счастье».....	27
2.2. Анализ конкурентов и потребителей ресторана ООО «Счастье» .....	30
2.3. Анализ качества услуг в ресторане ООО «Счастье».....	32
2.4. Анализ системы управления персоналом в ресторане ООО«Счастье» ..	35
2.5. Дополнительный контроль персонала ресторана как метод повышения качества .....	43
2.6. Внедрение новых технологий обслуживания в ресторанной бизнесе ....	51
2.7. Предложения по совершенствованию обслуживания на предприятии ресторана ООО «Счастье».....	55
Заключение.....	66
Список использованной литературы .....	69

## Введение

В настоящее время туризм является одной из крупнейших и наиболее выгодных составляющих внешнеэкономической деятельности многих стран. В XXI веке туристический бизнес стал лидером по экономической эффективности, оставив позади таких лидеров мировой экономики как автомобилестроение и газовую промышленность.

Ресторанный бизнес - одна из немногих сфер отечественной экономики, в которой практически с самого начала экономических реформ в полной мере проявились рыночные отношения, и сегодня, спустя десятилетие, это наиболее динамично развивающийся и высокодоходный, а следовательно, перспективный для инвестиций и привлекательный для предпринимателей сегмент российского рынка услуг.

Во многом развитие ресторанного бизнеса в современной России происходило методом проб и ошибок, а научные методы организации и управления отечественными предпринимателями по ряду причин практически не были востребованы. Однако в посткризисный период ситуация коренным образом изменилась: на рынке ресторанных услуг возникла реальная конкуренция, а потребитель стал более искушенным, что поставило перед рестораторами целый ряд новых задач, таких, как необходимость повышения эффективности производства, укрепление конкурентной позиции, а это неизбежно связано с внедрением в повседневную практику ведения бизнеса современных технологий и стандартов качества. Этим и обуславливается актуальность выпускной бакалаврской работы.

**Целью** выпускной бакалаврской работы является комплексное исследование организации обслуживания на предприятиях общественного питания (на примере ресторана ООО "Счастье").

Для достижения поставленной цели решены следующие задачи: