

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./

« ____ » _____ 201_ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

(бакалаврская работа)

Тема: «Разработка проекта релакс-бара при гостинице»

Выполнил:

Студент 5 курса, РЗ-1201 группы

Парфенов Сергей Николаевич

Направление подготовки: 43.03.03

«Гостиничное дело»

Профиль: «Ресторанная деятельность»

« ____ » _____ 201_ г.

Руководитель:

Д-р техн. наук, профессор

Пасько Ольга Владимировна

« ____ » _____ 201_ г.

Москва 2017

Оглавление

Введение.....	3
1 Теоретические основы проектирования баров	Ошибка! Закладка не определена.
1.1 Виды и классификация баров	Ошибка! Закладка не определена.
1.2 Технологии обслуживания гостей ..	Ошибка! Закладка не определена.
1.3 Требования к проектным решениям баров	Ошибка! Закладка не определена.
Вывод к первой главе	30
2 Разработка проекта релакс-бара при гостинице	31
2.1 Обоснование проектирования релакс-бара.....	Ошибка! Закладка не определена.
2.2 Разработка меню, барной карты и форм обслуживания	34
2.3 Подбор барного оборудования	Ошибка! Закладка не определена.
2.4 Оценка эффективности проекта релакс-бара и маркетинговая политика..	5Ошибка! Закладка не определена.
Вывод ко второй главе.....	Ошибка! Закладка не определена.
Заключение.....	Ошибка! Закладка не определена.
Список литературы.....	632
Приложение.....	Ошибка! Закладка не определена.8

Введение

Ориентированность предприятия общественного питания только на предоставление услуг, удовлетворяющих потребность человека в еде, - базовая услуга, но в современных рыночных условиях этого недостаточно, поэтому на первое место выходит предоставление высокого качества обслуживания гостей и постоянное совершенствование методов и форм обслуживания, а также культуры обслуживания, о чем и пойдет речь в данной работе.

В условиях рыночных отношений управление качеством на сервисных предприятиях становится важным фактором, основное содержание которого - обеспечить такой уровень услуг, который может полностью удовлетворить все запросы потребителя. Высокое качество обслуживания является самой весомой составляющей, определяющей конкурентоспособность предприятия. Только на основе высокого качества своей работы сервисное предприятие может выжить в условиях конкуренции и получать устойчивую прибыль.

В современной теории и практике управления качеством обслуживания приоритет достижения высокого качества обслуживания определяется как одна из основных целей и задач развития сервисного производства. Это обусловлено рядом причин, главные из которых следующие: 1) в условиях обширного сервисного рынка качество – это эффективный инструмент конкурентной борьбы за гостя; 2) ужесточение требований к качеству обслуживания приводит к интенсификации сервисного производства и повышению его эффективности, что является необходимым фактором благополучного существования сервисного предприятия; 3) без обеспечения, сохранения и улучшения качества обслуживания последствия для любого предприятия и производства могут быть необратимо тяжелыми.

Актуальность данной работы обуславливается тем, что в условиях роста объемов отрасли, растет и конкуренция среди предприятий гостиничного типа. Успех этой конкурентной борьбы выражается в умении привлечь достаточное количество гостей за счет дополнительных услуг и качества обслуживания.