

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/50512>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Ресторанный бизнес

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы организации обслуживания на предприятии общественного питания.....	5
1.1 Понятие и сущность организации обслуживания потребителей предприятий общественного питания.....	5
1.2 Этапы обслуживания гостей кафе.....	12
1.3 Особенности сервисной деятельности сельского кафе.....	19
Глава 2. Анализ организации обслуживания потребителей в кафе «Лидер».....	25
2.1 Характеристика и анализ результатов деятельности кафе «Лидер».....	25
2.2 Исследование процесса обслуживания посетителей кафе «Лидер».....	32
2.3 Оценка уровня качества обслуживания посетителей в кафе «Лидер»..	38
Глава 3. Рекомендации по совершенствованию обслуживания потребителей в кафе «Лидер».....	46
3.1 Мероприятия по совершенствованию ассортимента услуг и информационного обеспечения процесса обслуживания кафе «Лидер».....	46
3.2 Предложения по совершенствованию качества обслуживания в кафе «Лидер».....	54
Заключение.....	61
Список использованной литературы.....	63
Приложения.....	67

Введение

Актуальность исследования. Система общественного питания на сегодняшний день является одной из важнейших сфер экономики и характеризуется стремительным развитием. На рынок выходят сетевые кейтеринговые компании, появляются предприятия общественного питания известных брендов, повсеместно открываются кафе и рестораны, которые играют немаловажную роль в культурной и досуговой жизни населения, удовлетворяя потребности в организации отдыха. Следует отметить, что эффективность деятельности предприятия общественного питания в первую очередь зависит от правильно организованного сервиса, от качества обслуживания, его содержания и соответствия требованиям основных потребителей, таким образом, клиентоориентированность и четко отлаженный производственный процесс являются ключевыми факторами успешной деятельности предприятия.

В настоящее время в России вопросам развития общественного питания в сельской местности следует уделять особое внимание. Основная особенность сервисной деятельности сельских предприятий питания заключается в значительных различиях в уровне и качестве жизни в сельской местности по сравнению с городскими территориями, большая часть сельских кафе работает по принципу столовых, общественное питание вне дома слабо развито, основную часть потребителей составляют приезжие люди, в результате эффективность деятельности предприятий общественного питания снижается. В связи с данным аспектом вопросы внедрения новых технологий в производственный процесс и возможность использования прогрессивных форм обслуживания в сельских кафе приобретают особую актуальность.

Объектом исследования в работе является кафе «Лидер».

Предметом исследования выступает деятельность по организации обслуживания потребителей в сельском кафе.

Цель работы: на основании изучения теоретических материалов проанализировать процесс обслуживания посетителей ООО «Лидер» и разработать рекомендации по его совершенствованию.

Достижение поставленной цели потребовало решения следующих задач:

1. Изучить теоретические материалы, характеризующие основные особенности организации обслуживания на предприятиях общественного питания.
2. Исследовать особенности сервисной деятельности сельского кафе.
3. Проанализировать организацию обслуживания в кафе «Лидер»
4. Разработать рекомендации по совершенствованию обслуживания потребителей в кафе «Лидер».

Теоретической и методологической основой исследования послужили труды ученых в области организации обслуживания на предприятиях общественного питания, работы, посвященные проблемам организации сервисной деятельности, проектированию предприятий общественного питания. Весомый вклад в теорию организации обслуживания на предприятиях общественного питания внесли: Л.А. Самофалова, Е.Б. Мрыхина, Е.Н. Артемова. Проблемам организации сервисной деятельности посвящены работы: С.Ю. Козловой, Н.В. Мясичевой, А.К. Осипова. Изучению проектирования предприятий общественного питания уделяли внимание: К.В. Желнова, Р.О. Янбых, Т.Т. Никуленкова.

Основными методами исследования являются: наблюдение, анализ, анкетирование, методика «SERVQUAL». Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы.

Глава 1. Теоретические основы организации обслуживания на предприятии общественного питания

1.1 Понятие и сущность организации обслуживания потребителей предприятий общественного питания

В современных рыночных условиях происходят повсеместные изменения в сфере общественного питания, модернизируются производственные технологии, перестраивается система обслуживания, разрабатываются новые стандарты качества сервиса. Для современного состояния отрасли характерен процесс интеграции: происходит слияние предприятий общественного питания с развлекательными, торговыми, спортивными учреждениями. В настоящее время каждый ночной клуб предлагает услуги кейтеринга, в торговых центрах присутствует множество кафе, в каждом спортзале находится спортивный бар.

Предприятия общественного питания играют немаловажную роль в досуговой и культурной жизни общества. Успешность предприятий питания во многом зависит от четко организованного сервиса. Для каждого предприятия общественного питания на первом месте стоит вопрос о качественном обслуживании потребителей, которое направлено на удовлетворение их основных потребностей. Таким образом культура обслуживания является основным критерием в оценке деятельности персонала предприятий общественного питания.

К предприятиям общественного питания относятся хозяйствующие субъекты, которые оказывают услуги общественного питания посредством производства кулинарной продукции, ее реализации и организации питания различных групп населения [15, с. 16].

Под организацией обслуживания подразумевается прием, который включает определенные методы, а также сочетание методов обслуживания потребителей.

Сущность услуг общественного питания следует рассматривать в качестве комплекса действий деятельности предприятий, которые связаны со сферой общественного питания, направленных на удовлетворение потребностей населения в питании и проведении досуга, которые являются объектом купли-продажи [9, с. 24].

Список использованной литературы

1. ГОСТ Р 50763-2007 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия» [Текст]. – Введ.2007-08-03 – М.: Изд-во стандартов, 2007 – VI, 45с.
2. ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания» [Текст]. – Введ.2007-07-01 – М.: Изд-во стандартов, 2007 – V, 30 с.
3. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru/>

4. Информационный портал о российских юридических лицах [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.rusprofile.ru/id/2572239>
5. Алиев И.М. Экономика труда. – М.: Юрайт, 2016. – 671 с.
6. Анурин В. Маркетинговые исследования потребительского рынка. – СПб.: АЛЬЯНС, 2015.- 267 с.
7. Ассадулин Э.З. Естественнонаучные основы технологии сервиса. – М.: Российский университет кооперации, 2017 - 118 с.
8. Багмут С.И. Интерьер предприятий общественного питания. – М.: ЭСКМО, 2015. – 147 с.
9. Барановский В.А. Технология процесса обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Форум, 2015. – 196 с.
10. Барановский В.А. Официант – бармен. Современные бары и рестораны. – М.: Профиздат, 2018 – 213 с.
11. Васюкова А.Т. Проектирование предприятий общественного питания. – М.: Аверс, 2014. – 248 с.
12. Грибова Н.Е. Структура предприятий общественного питания. М.: АСТ, 2017. – 128 с.
13. Докторов В.А. Охрана труда на предприятиях общественного питания. – М.: ЭСКМО, 2014. – 258 с.
14. Дубровин И.А. Бизнес – процессы на предприятии общественного питания: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2015. – 384 с.
15. Елохина В.Д. Механическое оборудование на предприятиях общественного питания. – Минск: Современная школа, 2015. – 220 с.
16. Ершов В.Д. Промышленная технология продукции общественного питания. – СПб.: Питер, 2014. – 148 с.
17. Жабин А.П. Управление человеческими ресурсами. – М.: КНОРУС, 2014. – 656 с.
18. Ильина Л.О. Экономика предприятий торговли и общественного питания. – М.: ЭСКМО, 2014. – 116 с.
19. Кабашов С.Ю. Профессиональная этика, кадровая политика. – М.: ИНФРА, 2014. – 216 с.
20. Калашников А.Ю. Кафе, бары, рестораны: организация, практика. – М.: ЭСКМО, 2015. – 112 с.
21. Кибанов А.Я. Кадровая политика и стратегия управления персоналом. – М.: Юрайт, 2016. – 427 с.
22. Константинов В.А. Обслуживание на предприятиях общественного питания. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. – 495 с.
23. Крапива Т.В. Системный подход к управлению качеством на предприятиях общественного питания. – М.: Литера, 2014. – 157 с.
24. Лобачев З.Д. Российский рынок общественного питания. – М.: ООО «Вершина», 2016. – 117 с.
25. Лапин Л.М. Подбор и расстановка кадров в государственных и муниципальных предприятиях общественного питания. – 4-е изд., перераб. – М: КНОРУС, 2013. – 79 с.
26. Мамаева В.Ю. Организация процесса обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Юнити-Дана, 2014. – 240 с.
27. Матвеев К.С. Основы сервисной деятельности. – СПб.: Питер, 2014. – 400 с.
28. Мельников И. Подготовка к обслуживанию посетителей. – СПб.: Литера, 2017 . – 167 с.
29. Меркулов М. 50 способов увеличить прибыль на предприятиях общественного питания. – М.: Айрис-пресс, 2018 – 234 с.
30. Милл Р. Управление кафе и рестораном. – М.: Парад. 2018, – 368 с.
31. Морозов М.А. Управление персоналом на предприятиях общественного питания: Учебник для студентов вузов. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 288 с.
32. Мюллер Ф. Пособие для работников общественного питания. – М.: ООО «Вершина», 2014. – 352 с.
33. Морозов М.А. Управление персоналом на предприятиях общественного питания. – М.: ЭСКМО, 2014. – 288 с.
34. Никуленкова Т.Т. Проектирование предприятий общественного питания. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 85 с.
35. Радченко Л.А. Организация общественного питания: Учебное пособие. – М.: Юрайт, 2014. – 442 с.
36. Одегов Ю.Г. Организация производства на предприятиях общественного питания: Учебное пособие. – М.: Кнорус, 2014. – 322 с.
37. Оксина К.Э. Основы обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Омега-Л, 2014. – 656 с.
38. Платонов В.И. Организация работы предприятия общественного питания. – М.: Либроком, 2014. – 160 с.
39. Погодин К. Ресторан выездного обслуживания. Кейтеринг: с чего начать, чтобы преуспеть. – М.: Альфа-книга, 2018 – 325 с.
40. Райхельд Ф. Искренняя лояльность. Ключ к завоеванию клиентов. – М.: ЭСКМО, 2018. – 333 с.
41. Рыбак Я. О. Маркетинг в ресторанном бизнесе: Учебник. – М.: Дашков и К, 2014. – 109 с.
42. Савлук А.Н. Кафе: принципы успешного бизнеса. – М.: Дашков и К, 2014. – 85 с.

43. Тимофеев П.М. Взаимосвязь предприятий общественного питания и туристического бизнеса. – М.: КнигаФонд, 2017. – 167 с.
44. Труханович Л.В. Кадры ресторанов, закусочных, баров, кафе. – М.: Дело и сервис, 2014. – 116 с.
45. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: ПРОФИ, 2015. – 512 с.
46. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2015. – 334 с.
47. Филимонова Е.В. Профессиональные стандарты индустрии питания. – издание 3-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 280 с.
48. Шкуратова Л.М. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник для вузов. – М.: Юркнига, 2015. – 320 с.
49. Щепкин А.С. Кейтеринг. – М.: Экономистъ, 2014. – 251 с.
50. Ширяев А.В. Управление предприятием общественного питания. Моделирование и анализ. – М.: Либроком, 2015. – 272 с

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/50512>