Содержание

Введение…………………………………………………………..…………………3
Глава 1. Теоретические аспекты организации обслуживания в развлекательных комплексах ……………………………................................5
1.1. Специфика развлекательных комплексов ………………………..............6
1.2. Предприятия общественного питания в развлекательных комплексах ……………………….....………………………………………………………9
1.3. Формы и методы организации обслуживания в развлекательных комплексах……………………………………………………………………24
Глава 2. Анализ обслуживания клиентов в развлекательных комплексах на примере РК«КОРОНА» ……..………………….……….............................28
2.1. Организационно-экономическая характеристика РК «КОРОНА»...........28
2.2. Особенности обслуживания клиентов РК «КОРОНА»…..…….............39
2.3. Проблемы системы качества обслуживания клиентов РК «КОРОНА» ………………………………………………………………..…......................49
Глава 3. Меры по совершенствованию обслуживания клиентов РК «КОРОНА» ………………………………………………………………………52
3.1. Направления повышения качества обслуживания клиентов РК «КОРОНА» ………………………………………………………………………52
3.2. Оценка эффективности предложенных мероприятий……….............64
Заключение…………………………………………………………….......…..68
Список использованной литературы……………………………............71
Приложение 1 ……………………………………………………..........…73
Приложение 2 ………………………………………………………..........78

ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎзə d ɕɔɑbɔɏ ɈqddɎqɏè

Введение

Главная цель в организации обслуживания на предприятии общественного питания (в первую очередь в барах, кафе и ресторанах) - создание атмосферы комфорта и радушия. Что делает тему обслуживания особенно актуальной.

Проблема качества оказания услуг общественного питания, и в частности, работы системы обслуживания на предприятиях стоит довольно остро. Цель организаций сферы услуг - получить максимально возможное количество клиентов. Оптимально подобранный ассортиментный портфель организации прямо воздействует на сбытовую деятельность, что позволяет управлять долей маржинального дохода и, следовательно, долей чистой прибыли в выручке компании. При плохом качестве обслуживания клиентов происходит снижение уровня прибыли, потеря конкурентных позиций на перспективных потребительских и товарных рынках и, как следствие этого, наблюдается снижение экономической устойчивости предприятия. Наиболее конкурентоспособной является организация, у которой есть прочная материальная база, четко отлаженная система управления, новаторский дух и кадры, способные воплотить в жизнь миссию организации.

Одним из основных условий эффективного планирования и управления на разных этапах деятельности организации является аналитическая обработка соответствующей информации в процессе подготовки управленческих решений.

Актуальность темы выпускной квалификационной работы обусловлена тем, что в настоящее время созданы предпосылки для повышения эффективности предприятий сферы услуг: сформировалась система, базирующаяся на рыночных принципах; доля негосударственного сектора экономики в общем объеме платных услуг в целом по России составляет от 75 до 93 процентов по отдельным видам.

ŋqdqɏeɎ bɆ dədɆbɎзə d ɕɔɑbɔɏ ɈqddɎqɏè