Содержание

Введение.....	3
Глава I. Теоретические аспекты организации обслуживания потребителей на предприятиях питания в гостинице	6
1.1. Классификация предприятий питания	6
1.2. Методы и формы обслуживания на предприятиях общественного питания	18
1.3. Требования к методам и формам организации обслуживания посетителей на предприятиях общественного питания.....	30
Глава II. Анализ организации обслуживания потребителей в ресторане «Цзиньтан» гостиницы «Космос».....	34
2.1. Общая характеристика ресторана	34
2.2. Анализ деятельности ресторана «Цзиньтан» гостиницы «Космос».....	45
2.3. Оценка качества обслуживания в ресторане «Цзиньтан».....	61
Глава III. Пути совершенствования организации обслуживания потребителей в ресторане «Цзиньтан».....	74
3.1. Мероприятия по совершенствованию форм обслуживания потребителей в ресторане «Цзиньтан».....	74
3.2. Повышение качества обслуживания.....	77
3.3. Обоснование эффективности предложенных мероприятий.....	82
Заключение.....	89
Список литературы.....	92
Приложения.....	96

Введение

Темой дипломной работы является «Современные формы обслуживания потребителей на предприятиях питания в гостинице (на примере гостиницы «Космос» ресторан «Цзиньтан»)».

Актуальность дипломной работы состоит в том, что индустрия общественного питания является одной из крупнейших отраслей мировой экономики. Культура обслуживания и профессионализм персонала в значительной мере влияют на прибыль ресторана, его популярность.

В современных условиях экономической нестабильности предприятиям питания необходимо улучшать качество обслуживания, разрабатывать программы по привлечению клиентов для улучшения своей конкурентной позиции на рынке.

Объектом исследования определена деятельность ресторана «Цзиньтан» гостиницы «Космос».

Предметом исследования является процессы организации обслуживания в ресторане «Цзиньтан».

Целью дипломной работы является анализ деятельности и методов обслуживания в ресторане «Цзиньтан» гостиницы «Космос», разработка рекомендаций по совершенствованию методов обслуживания в ресторане.

Для достижения цели необходимо решить *следующие задачи*:

- рассмотреть теоретические аспекты организации обслуживания потребителей на предприятиях питания в гостинице;
- определить особенности организации услуг питания в гостинице;
- охарактеризовать ресторан «Цзиньтан» гостиницы «Космос»;
- проанализировать деятельность и конкурентную среду ресторана «Цзиньтан»;
- проанализировать организацию обслуживания в ресторане «Цзиньтан»;