



## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	5
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КУЛЬТУРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА .....	6
1.1. Эволюция понятий этикета и культуры обслуживания в истории развития индустрии гостеприимства.....	8
1.2. Особенности этикета и культуры обслуживания в ресторанном и гостиничном сервисе.....	17
1.3. Стандарты качества ресторанного обслуживания на гостиничном предприятии .....	21
1.4. Деловой этикет: особенности в обслуживании.....	26
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЦЫ «ПРЕЗИДЕНТ ОТЕЛЬ».....	33
2.1. Общая характеристика гостиницы «Президент Отель».....	33
2.2. Анализ организационной структуры и деятельности гостиницы «Президент Отель».....	34
2.3. Анализ производственного процесса и оценка качества обслуживания ресторанной службы гостиницы «Президент Отель» .....	54
2.4. Предложения по совершенствованию культуры обслуживания и делового этикета в ресторанной службе гостиницы «Президент Отель» ...	64
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	70
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	69
ПРИЛОЖЕНИЯ .....	72