

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «КубГУ»)  
Институт среднего профессионального образования  
(ИНСПО)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(ДИПЛОМНАЯ РАБОТА)

**КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПРЕДПРИЯТИЯХ  
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Работу выполнил студент 4 курса \_\_\_\_\_ М.А. Коломиец

Специальность 43. 02. 01 Организация обслуживания в общественном питании

Руководитель преподаватель \_\_\_\_\_ М.С. Шулякова



ТРАУ  
ОТЕЛЬ

Т  
р  
а  
у

омель

Спа

ТРАУ-ОМЕЛЬ  
ПРОДАЖА И АРЕНДА НЕДВИЖИМОСТИ  
в г.Трау, ул. Школьная, 10

КНИГА

ТРАУ

ТРАУ

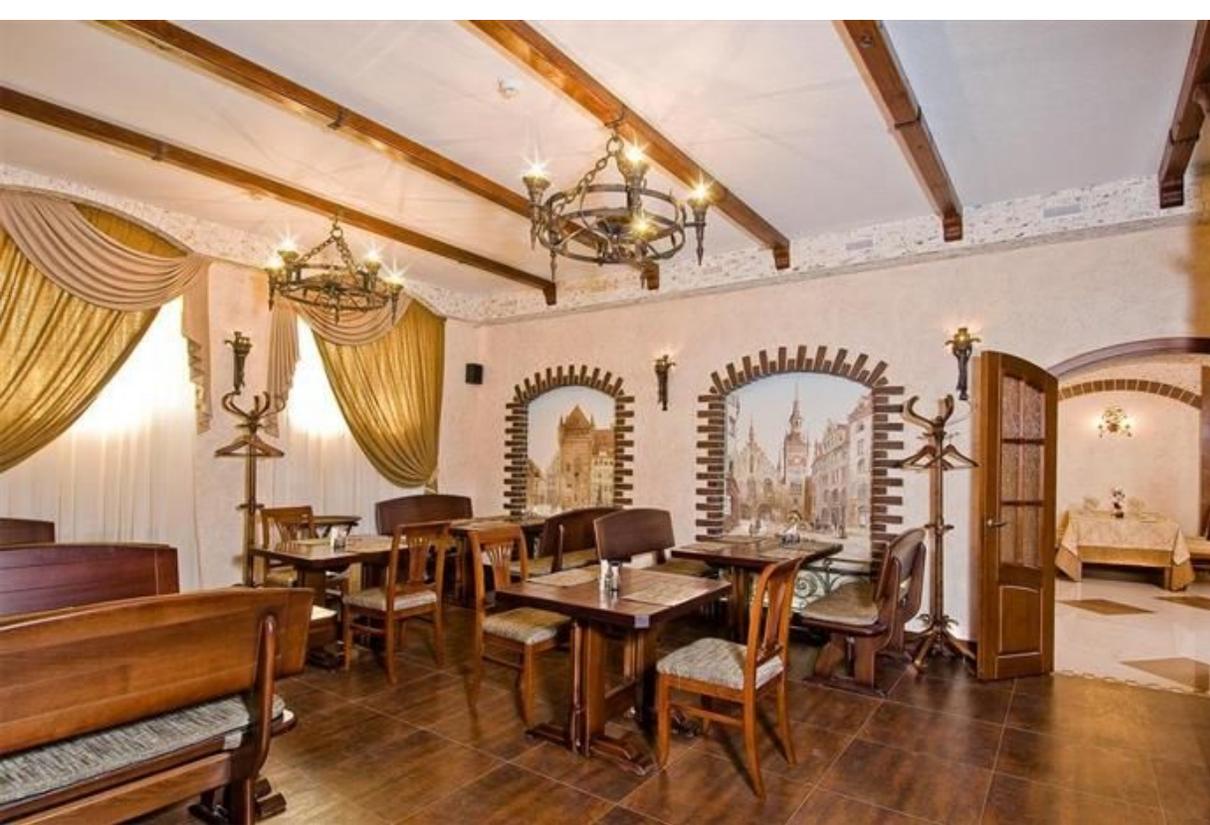
ТРАУ

ТРАУ









Ресторан «Грац» удобно расположился на первом этаже отеля, Россия, г. Краснодар, Фестивальный микрорайон, улица Монтажников, 3/4. Благодаря особой уютной обстановке, богатому меню и дружелюбному обслуживанию, вы сможете ощутить всю прелесть европейского класса.





Основные принципы работы ресторана. Использование только высококачественных продуктов. Каждое блюдо – произведение кулинарного искусства. Большой выбор традиционных и дорогих блюд. Профессиональное и быстрое обслуживание.

Время работы: Круглосуточно.

Банкет: до 40 человек.

Фуршет: до 60 человек.

Про отель: Wi-Fi; Бассейн;

Парковка; Кондиционер в номере; Оплата картой.

# МЕНЮ



В результате анализа критерий качества можно сделать вывод, что следует постоянно улучшать систему качества услуг и обслуживания в организации. Лишь постоянное и непрерывное улучшение системы планирования, производства и обслуживания предусматривает оперативное решение возникающих проблем, постоянное улучшение качества и повышения производительности. Ведущая роль в этом вопросе отводится руководству, именно руководство должно заинтересовывать персонал. Мы считаем, что при желании повысить уровень качества, руководство должно в первую очередь обратить внимание на обслуживающий персонал. Так как, поведение персонала и его способность общаться с клиентами - показатели качества обслуживания ресторана.

Спасибо за  
внимание!