

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

Трау

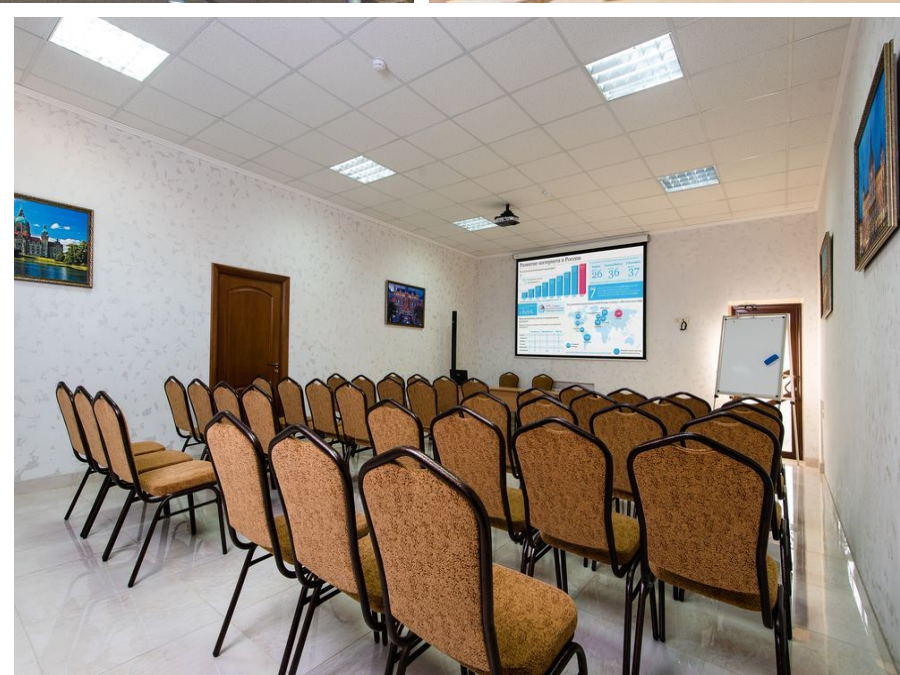
ТРАУ
ОТЕЛЬ

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!