

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

на тему

Качество сервиса как фактор
формирования имиджа организации
общественного питания

Студента гр. ООП-413:
Рыжовой Алины Игоревны

Руководитель:
Москвитина.О.П.



Актуальность данной темы





Цель дипломной работы является изучить и закрепить организацию обслуживания банкета-коктейль в ресторане "Волга" на 80 персон в честь написания новой книги «Мятная Сказка».

Задачи дипломной работы являются:

- 1.Познакомить с проведением банкета-коктейля.
- 2.Проанализировать подготовку к проведению мероприятия.
- 3.Показать особенности банкета-коктейль и отличия от других видов.



Специфика качества сервисного обслуживания в организациях общественного питания

Объясняется это, во-первых, тем, что качество, наряду с ценой, гарантиями, сроками обслуживания и сервисом является наиболее весомым слагаемым конкурентоспособности услуг.



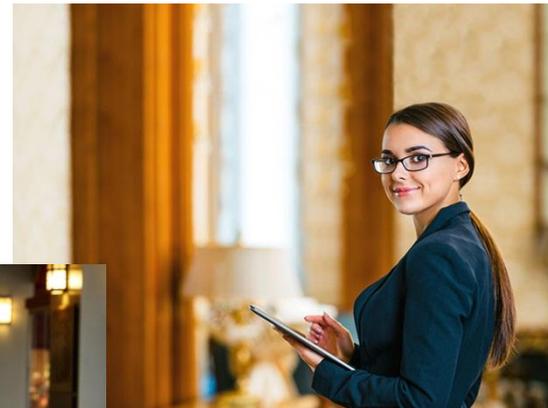
Во-вторых, качество продукции и услуг должно гарантировать их безопасность и экологичность.



Качество сервиса как фактор формирования имиджа организации



Директор



Бухгалтер



Менеджер



Заведующая
производством



Официант



Характеристика предприятия

Ресторан «Волга» - это заведение, которое играет заметную роль в организации отдыха населения.



Радужно встретить, быстро и вкусно покормить людей, создать им все условия для полноценного отдыха.



Характеристика мероприятия

В данном дипломе описан
Деловой Банкет-коктейль



Оформление торгового зала



Составление меню

Меню банкета-коктейля состоит из холодных закусок, мясные закуска, горячие, сладкие и напитки



Проведение банкета

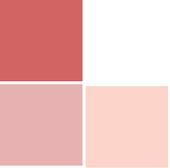
Все гости пьют и едят стоя; банкетные столы не расставляют, в зале у стен или по углам подают напитки и закуски с момента появления первого гостя и до тех пор, пока приглашенные не разойдутся.



Особенностью данного банкета

является присутствие живого стола эффектные и изящные девушки-модели в потрясающих нарядах, чьи платья одновременно служат столами для сервировки напитков и закусок.







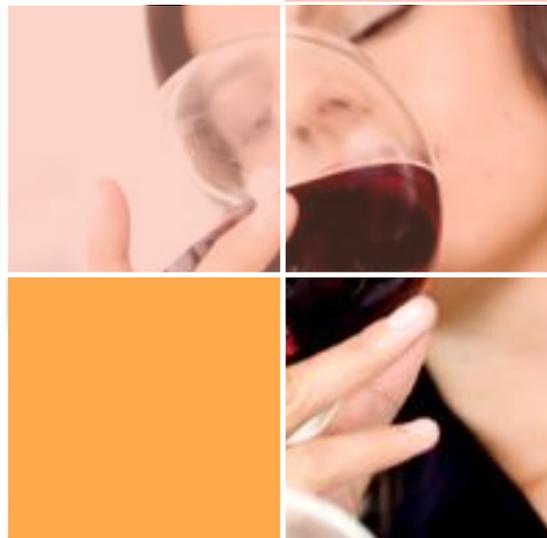
Заключение

В данной дипломной работе было организовано обслуживание банкета-коктейля на 80 персон в ресторане "Волга".

Таким образом, можно сделать вывод: Что предприятия ресторанного хозяйства, смогут удовлетворить любого заказчика.

Улучшения по обслуживанию ресторана
Бодрое приветствие, сделать приветствие приоритетной задачей. Информировать клиентов о времени ожидания свободных мест. Быстрая реакция на жалобы, всегда выслушайте клиента до конца. Обратиться за отзывами клиента





**Спасибо за
внимание!**