Дипломная работа\_

 **Управление сервисом на предприятиях ресторанного бизнеса**

**стр\_64**

[ВВЕДЕНИЕ](#_Toc94116003)

[ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ СЕРВИСОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА](#_Toc94116004)

[1.1 Цели и задачи сервиса на предприятиях ресторанного бизнеса](#_Toc94116005)

[1.2 Формы сервиса на предприятиях ресторанного бизнеса](#_Toc94116006)

[1.3 Оценка эффективности сервиса на предприятиях ресторанного бизнеса](#_Toc94116007)

[ГЛАВА 2. АНАЛИЗ УПРАВЛЕНИЯ СЕРВИСОМ КАФЕ](#_Toc94116008)

[2.1 Организационно-экономическая характеристика объекта исследования](#_Toc94116009)

[2.2 Анализ уровня сервиса кафе](#_Toc94116010)

[ГЛАВА 3. ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УПРАВЛЕНИЮ СЕРВИСОМ КАФЕ](#_Toc94116011)

[3.1 Обоснование направлений повышения сервиса кафе](#_Toc94116012)

[3.2 Оценка ожидаемого эффекта от реализации мероприятий](#_Toc94116013)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ](#_Toc94116014)

[СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ](#_Toc94116015)

# **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Проведенное в выпускной квалификационной работе исследование позволило сделать следующие выводы:

Сервис в ресторанном бизнесе является с экономической точки зрения частью индустрии гостеприимства, а с точки зрения специфики выполняемых сервисных функций - это результат деятельности предприятий индустрии питания (юридических лиц или индивидуальных предпринимателей) по удовлетворению потребностей клиентов в продукции общественного питания, в создании условий для реализации и потребления продукции общественного питания и покупных товаров, в проведении досуга и в других дополнительных услугах.

# **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

Нормативно-правовые акты

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) "О защите прав потребителей" http://www.consultant.ru/document/Cons\_doc\_LAW\_305/

Специальная и учебная литература

1. Адамова, Л. А. Оценка качества обслуживания потребителей в ресторанном бизнесе / Л. А. Адамова, Д. В. Розов, И. С. Комаров // Теоретические исследования и экспериментальные разработки студентов и аспирантов : Сборник научных трудов / под ред. Т.Б. Новиченковой. – Тверь : Тверской государственный технический университет, 2019. – С. 7-11.
2. Аминов, И. Зарубежный опыт организации рынка общественного питания и его применение в национальной экономике Республики Таджикистан / И. Аминов, Г. И. Садыкова // Вестник Таджикского национального университета. Серия социально-экономических и общественных наук. – 2016. – № 2/7(213). – С. 35-41.
3. Артемова, Е. Н. Современные стандарты обслуживания. Организация питания в ресторанах, гостиницах и туризме : Учебное пособие для высшего профессионального образования / Е. Н. Артемова, Н. В. Мясищева. – Орел : Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Государственный университет - учебно-научно-производственный комплекс", 2013. – 245 с. – ISBN 978-5-93932-547-9.
4. Береза, Н. В. Разработка мероприятий по стимулированию сбыта в общественном питании / Н. В. Береза, И. А. Трегубова // Экономика и социум. – 2016. – № 6-1(25). – С. 217-219.