

А
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА
имени Ю.А.СЕНКЕВИЧА»

Факультет заочного обучения

Кафедра гостиничного дела

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой
«Гостиничное дело»
Д-р техн. наук, профессор
_____/О.В. Пасько/

«____» _____ 201_ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(бакалаврская работа)

Тема: «Разработка методов контроля и пути повышения качества
продукции предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса на
примере «Столовой №1».

Выполнила:
Студентка 4 курса Р31301-У группы
Няшина Дарья Сергеевна
Направление подготовки 43.03.03
Гостиничное дело
Профиль «Ресторанная деятельность»

«____» _____ 20__ г.

Руководитель:
Канд. техн. наук, профессор
Потапов Сергей Викторович

«____» _____ 20__ г.

Москва 2017

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1.1. Понятие качества продукции и управление качеством на предприятиях общественного питания. Нормативно - технологические документы.....	7
1.2. Снабжение - как одна из форм поддержания качества продукции.....	26
1.3. Персонал и сервис – как источник достижения качества продукции и услуг предприятий общественного питания.....	32
Глава 2. Разработка методов контроля и поиск путей по повышению качества продукции предприятий ресторано - гостиничного бизнеса.....	37
2.1. Общая характеристика столовой	37
Организация обслуживания на предприятии.....	42
2.2. Оценка конкурентоспособности предприятия.....	49
2.3 Оценка методов управления качеством продукции на предприятии ..	57
2.4 Предложения по совершенствованию методов контроля и путей повышения качества продукции предприятия. Оценка эффективности.	62
Заключение.....	68
список литературы.....	72
приложение.....	76

ВВЕДЕНИЕ

Общественное питание, ставшее важной отраслью народного хозяйства, тесно связано с развитием всей экономики государства, с решением крупных социальных проблем. В настоящее время общественное питание играет существенную роль в обороте продовольственных товаров. В развитых странах через систему общественного питания реализуется до 25% потребляемых продуктов питания.

Организация питания входит как важнейшая составляющая в индустрию туризма – одну из наиболее доходных отраслей народного хозяйства. Вместе с тем, функции предприятий общественного питания за последние годы значительно расширились, прежде всего за счет выпуска полуфабрикатов и кулинарных изделий, реализуемых через розничную торговлю.

Проблема качества и безопасности продуктов питания в современных условиях играет важную роль и может решаться только комплексно, как производителями продуктов питания, так и учёными-биохимиками, микробиологами, токсикологами и др., и контролируется различными государственными органами, в том числе санитарно – эпидемиологическими службами. Потребители пищевых продуктов – население заинтересовано в получении качественной и безопасной пищи.

Необходимость соблюдения соответствующих санитарным норм в системе общественного питания является в настоящее время общепризнанной применительно к предприятиям общественного питания и государственным учреждениям, занимающимся контролем качества и безопасности пищевых продуктов¹.

Управление качеством имеет смысл лишь в том случае, если оно осуществляется на всех стадиях процесса существования продукции. Этот процесс существования продукции принято определять основными стадиями

¹ Бредихина О.В. Липатова Л.П. Шалимова Т.А. Черкасова Л.Г. Контроль качества сырья и готовой продукции на предприятиях общественного питания: учебник / Под ред. Лавров В. - СПб. «Троицкий мост», 2014. с. 5-6