

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ  
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА  
имени Ю.А.СЕНКЕВИЧА»

---

Факультет заочного обучения

Кафедра «Гостиничное дело»

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

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(дипломная работа)

Тема: «Совершенствование контроля качества продукции предприятий  
ресторанного бизнеса»

Выполнил:  
Студент бкурса ГЗ1001 группы  
Майоров Сергей Александрович  
Специальность: 100201.65 «Туризм»  
Специализация: «Технологии и организация  
гостиничных услуг»

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель:  
К.псих.н., доц. Титова Наталья Сергеевна

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Москва 2016

| Содержание   | стр. |
|--|------|
| Введение   | 2    |
| 1 Понятия о качестве продукции и услуг. Принципы организации контроля качества   | 4    |
| 1.1 Содержание и функции ресторанно - гостиничного бизнеса применительно к качеству  | 4    |
| 1.2 Контроль качества продукции и услуг общественного питания гостиничного комплекса   | 11   |
| 1.3 Тенденции развития и проблемы ресторанно-гостиничного бизнеса в России   |      |
| 2. Организация контроля качества продукции и услуг на примере ресторана «Пьяцца Росса» АО гостиницы «Националь»  | 37   |
| 2.1 Общая характеристика ресторана «Пьяцца Росса» и исследование деятельности ресторана «Пьяцца Росса»   | 41   |
| 2.2 Концепция системы ХАССП и возможности использования ее на предприятии и организация контроля качества продукции и услуг в ресторане «Пьяцца Росса» | 50   |
| 2.3 Рекомендации по организации работ и созданию системы анализа рисков на предприятии ресторанно-гостиничного бизнеса                                 | 65   |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ   | 71   |
| Список использованных источников   | 75   |

## Введение

Предприятия общественного питания сталкиваются с нарастающими трудностями в реализации своих услуг. Импортозамещение, давление внешних обстоятельств вынуждает рестораны к поиску новых путей продвижения своей продукции и услуг на потребительский рынок. Особенно это касается сегмента ресторанов высокой кухни.

Во основу выпускной работы положено исследование проблем качества продукции предприятий питания и возможности повышения привлекательности ресторана за счет усиления контроля над качеством выпускаемой продукции.

Стремительное развитие рынка общественного питания в нашей стране столкнулось с рядом серьезных системных отраслевых проблем. Все эти проблемы давно стали притчей во языцех. Это и проблемы при открытии предприятия, «кадровый голод», отсутствие внятных и справедливых механизмов государственного регулирования отрасли, необходимость использования отечественного сырья. В тоже время многие проблемы носят исключительно внутренний управленческий характер. Профессиональный подход к ведению бизнеса сегодня заметен лишь в небольшом количестве предприятий питания. Актуальность выбранной темы связана с тем, что в условиях роста конкуренции использование новых систем для повышения качества продукции и услуг является решающим фактором достижения конкурентного преимущества.

Объектом является контроль качества ресторанной продукции.

Предметом - контроль качества ресторанной продукции ресторана «Пьяцца Росса» АО гостиницы «Националь».

Речь идет о ресторане, предлагающем современные технологичные решения по повышению качества ресторанной продукции. Данный ресторан хорошо вписался в рыночный механизм, в умение быстро реагировать на