

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы организации контроля качества на предприятиях общественного питания.....	6
1.1 Нормативно-правовые аспекты обеспечения качества	6
1.2 Понятие качества продукции и управление качеством на предприятиях общественного питания.....	11
1.3 Снабжение - как одна из форм поддержания качества продукции.....	18
1.4 Нормативно - технологические документы	21
1.5 Персонал и сервис – как источник достижения качества продукции и услуг предприятий общественного питания.....	27
Глава 2. Анализ деятельности ресторана Pub&Pub.....	31
2.1 Общая характеристика ресторана Pub&Pub.....	31
2.2 Анализ финансово - экономической деятельности предприятия.....	34
2.3 Оценка конкурентоспособности ресторанного предприятия.....	40
2.4 Производственная структура предприятия.....	44
2.5 Оценка методов управления качеством продукции на предприятии....	51
Глава 3. Разработка методов контроля и поиск путей повышения качества продукции предприятий ресторанно – гостиничного бизнеса (на примере ООО «Герда»).....	55
3.1 Анализ производства продукции предприятия.....	55
3.2 Предложения по совершенствованию методов контроля и путей повышения качества продукции предприятия.....	64
3.2 Оценка эффективности предложенных мероприятий.....	68
Заключение.....	70
Список литературы.....	72
Приложения.....	75

Введение

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 продуктов.¹

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 так называемого жизненного цикла: исследование, проектирование, изготовление, обращение, потребление или эксплуатация.

Этапам исследования и проектирования принадлежит определяющая роль в повышении уровня качества продукции. Цели управления на стадии проектирования:

а) формирование уровня качества продукции, соответствующего наиболее высоким требованиям, современным достижениям научно-технического прогресса и прогнозу общественных потребностей на период производства продукции;

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