

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ.....	6
1.1. Определение понятий «качество», «управление качеством» и «система управления качеством».....	6
1.2. Основные показатели качества обслуживания на предприятии общественного питания.....	10
1.3. Пути совершенствования системы управления качеством обслуживания на предприятиях общественного питания.....	18
2. ОЦЕНКА СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ РЕСТОРАН «ХИЖИНА».....	31
2.1. Характеристика деятельности предприятия.....	31
2.2. Анализ системы управления качеством обслуживания ресторана «Хижина».....	38
3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ РЕСТОРАН «ХИЖИНА».....	60
3.1. Разработка предложений по совершенствованию системы управления качеством обслуживания ресторана «Хижина».....	60
3.2. Оценка эффективности разработанных предложений по совершенствованию системы управления качеством обслуживания в ресторане.....	67
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	71
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	76
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	82

## **ВВЕДЕНИЕ**

На сегодняшний день перед предприятиями ресторанного хозяйства ставятся новые требования для эффективного функционирования в сфере услуг. Для эффективной работы на рынке и удержания существующих позиций, им нужно найти новые пути улучшения финансово-экономического состояния. Перед предприятиями постоянно возникает необходимость находить новые варианты совершенствования процесса обслуживания потребителей для успешного существования на рынке ресторанных услуг и повышения прибыли.

Предприятия, не избавившиеся от старых стереотипов, когда пренебрегалось качество обслуживания, сейчас несут большие затраты конкурируя с другими предприятиями общественного питания европейского типа, у которых качество стоит на первом месте.

Качество обслуживания - один из важнейших показателей деятельности предприятия общественного питания. Повышение качества обслуживания в значительной степени определяет устойчивость положения предприятия в условиях рынка, темпы научно-технического прогресса, роста эффективности его работы, экономию всех видов ресурсов, которые используются на предприятии.

Актуальность выбранной темы заключается в том, что рост качества обслуживания - тенденция, которая присутствует в работе всех ведущих ресторанов мира. В современных условиях выживает то предприятие, которое владеет новыми технологиями, имеет наивысшее качество продуктов питания и обслуживания, наиболее низкие цены и наивысшие ориентиры относительно самого требовательного покупателя. Именно покупатель сейчас определяет степень требований к качеству продукции и обслуживания.