

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»

_____/О.В. Пасько/

«__» _____ 201__г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(Бакалаврская работа)

ТЕМА: «Совершенствование и управление качеством организации услуг
питания (на примере гостиницы «Минима»)»

Выполнила:

Студентка 5 курса ГЗ1201 группы

Меленовская Диана Юрьевна

Направление подготовки 43.03.03.

«Гостиничное дело»

Профиль Гостиничная деятельность

«__» _____ 201__г.

Руководитель:

Д-р техн. наук, профессор

Пасько Ольга Владимировна

«__» _____ 201__г.

Москва 2017

Содержание

| | |
|--|----|
| Введение..... | 13 |
| 1. Теоретические основы организации службы питания современных гостиничных предприятий..... | 15 |
| 1.1. Сущность и специфика оказания услуги питания в индустрии гостеприимства..... | 15 |
| 1.2. Управление качеством организации услуг питания на основе принципов ХАСПП..... | 20 |
| 1.3. Современные тенденции в оказании услуги питания в гостиницах..... | 30 |
| 2. Анализ организации питания и обслуживания в гостинице "Минима"..... | 39 |
| 2.1. Характеристика гостиницы "Минима" и службы питания в гостинице..... | 39 |
| 2.2. Разработка новых видов меню..... | 47 |
| 2.3. Разработка плана ХАССП..... | 60 |
| Заключение..... | 77 |
| Список использованной литературы..... | 79 |
| Приложения..... | 83 |

Введение

На сегодняшний день в социальной сфере индустрия туризма и гостеприимства занимает значимое место. Важной составляющей в гостиничном бизнесе является служба питания. Она представляет собой неотъемлемую часть гостиничного бизнеса, так как гостеприимства не бывает без питания. Гостиничные рестораны — это престиж и лицо гостиницы, а также основной источник прибыли. По мере снижения загрузки гостиничных предприятий, роль службы питания как источника доходов возрастает, и на сегодняшний день практически сравнялась с ролью номерного фонда. Отсюда повышенное внимание к этой службе — гостиничные рестораны становятся все более роскошными, их число в каждом отеле увеличивается, появляются специализированные рестораны с национальными кухнями, кофейни, бары. Характерной тенденцией современных предприятий является качество производимой продукции и услуг. За последнее десятилетие существенно увеличилось число сервисных организаций, возросла занятость в этой сфере, расширился спектр предлагаемых услуг, обострилась конкуренция.

Актуальность дипломной работы заключается в том, что качество производимой продукции (товаров или услуг) — важнейший показатель деятельности гостиничных предприятий. Повышение качества продукции в значительной мере определяет выживаемость предприятия в условиях рынка, темпы научно-технического прогресса, рост эффективности производства, экономию всех видов ресурсов, используемых на предприятии. Обеспечить качество — значит комплексно руководить всеми фазами деятельности: от замысла до выпуска готовой продукции.

Объектом исследования дипломной работы является гостиница «Минима».

Предметом исследования выбрана служба питания в гостинице, а именно ресторана «Минима» в гостинице.