

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: «Разработка системы менеджмента качества основанной на
принципах ХАССП для организации услуг питания на примере ресторана
«Золотая Бухара»»

Выполнила:
Студенка 6 курса ГЗ1001 группы
Довгаль Элеонора Вячеславовна
Специальность 100201.65 «Туризм»
Специализация: «Технология и организация
гостиничных услуг»

« ____ » _____ 2016 г.

Руководитель:
Д-р техн. наук, проф.
Пасько Ольга Владимировна

« ____ » _____ 2016 г.

Москва 2016

Содержание:

Введение	4
Глава 1. Теоретические аспекты системы менеджмента качества основанной на принципах ХАССП на предприятиях общественного питания	6
1.1. Сущность и понятие системы менеджмента качества ХАССП.....	6
1.2. Принципы системы НАССР на предприятиях общественного питания	13
1.3. Необходимость внедрения систем качества на предприятиях общественного питания.....	17
Глава 2. Анализ деятельности ресторана «Золотая Бухара»	27
2.1. Анализ менеджмента качества ресторана «Золотая Бухара».....	27
2.2. Анализ действующих элементов системы качества в ресторане «Золотая Бухара».....	38
2.3. Анализ сильных и слабых сторон системы качества ресторана «Золотая Бухара»	44
Глава 3. Разработка и экономическое обоснование системы менеджмента качества, основанной на принципах ХАССП в работе ресторана «Золотая Бухара»	55
3.1. Разработка системы менеджмента качества основанной на принципах ХАССП в работе ресторана «Золотая Бухара».....	55
3.2. Внедрение системы менеджмента качества основанной на принципах ХАССП в работе ресторана «Золотая Бухара».....	58
Заключение.....	67
Список литературы.....	70
ПРИЛОЖЕНИЯ	76

Введение

В настоящее время практически во всех регионах России наблюдается тенденция стремительного развития сферы общественного питания. В крупных городах население уходит от традиционного домашнего питания и больше отдает предпочтение услуге питания и, соответственно, развлечения в современных предприятиях общественного питания: кафе, ресторанах, кондитерских, барах и т.д.

По официальным статистическим данным рынка предприятий общественного питания показывает его, насыщенность, что в свою очередь говорит о активном его развитии и наличии конкуренции между предприятиями. В общероссийском классификаторе общественное питание как отдельную отрасль не выделяют. Она определена как подотрасль (подсистема) торговли, специализирующаяся на производстве и реализации готовой к потреблению пищи и на обслуживании процесса потребления пищи населением. Если другие отрасли промышленности «интересны» государству, поддерживаются государством, и оно инвестирует в них, то общественное питание, по мнению многих аналитиков, является более рискованным проектом, поэтому поддержка этой подотрасли минимальна. Эта сфера малого бизнеса. Такая ситуация создает определенные трудности на рынке. Ведение бизнеса в общественном питании специфично и отличается от ведения бизнеса в ряде других отраслей. ПОП характеризуются одновременно производством и реализацией, поэтому им присуще разнообразие форматов и индивидуальность.

При этом есть одно, что объединяет все предприятия общественного питания - это обеспечение населения качественной и безопасной продукцией, что определяется рядом законодательных и нормативных документов РФ.

В настоящее время значительную часть рынка сферы питания занимают зарубежные кухни, что со стороны потребителей вызывает интерес, а со стороны контролирующих организаций - обеспокоенность. Применение