

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Глава 1. Понятие и сущность системы управления качеством обслуживания на предприятиях общественного питания.....	6
1.1. Особенности предприятий общественного питания.....	6
1.2. Сущность системы управления качеством обслуживания на предприятиях общественного питания.....	19
1.3. Показатели качества обслуживания.....	23
Глава 2. Анализ системы управления качеством обслуживания на примере предприятия общественного питания ООО «ТК Корус»	31
2.1. Краткая организационная характеристика предприятия	31
2.2. Техничко-экономическая характеристика предприятия.....	34
2.3. Организация процесса обслуживания клиентов в кафе	37
2.4. Анализ качества обслуживания клиентов и факторов на него влияющих.	50
Глава 3. Направления совершенствования системы управления качеством обслуживания на предприятиях общественного питания	60
3.1. Краткая характеристика рекомендаций по совершенствованию системы управления качеством обслуживания в ООО «ТК Корус».....	60
3.2. Расчет эффективности внедрения рекомендаций по совершенствованию системы управления качеством обслуживания в ООО «ТК Корус»	65
Заключение.....	69
Список литературы.....	74
Приложения.....	77

Введение

Актуальность дипломной работы связана с тем, что в условиях роста конкуренции на рынке предприятий общественного питания, повышения требований клиентов к уровню обслуживания, все большее значение получают неценовые факторы конкуренции, среди которых построение системы управления качеством обслуживания занимает особое место.

Специфика рынка услуг обусловлена высокой динамичностью рыночных процессов, скоростью оборота капитала, чувствительностью к изменениям рыночной конъюнктуры, степенью дифференциации услуг, а также неопределенностью результата деятельности по оказанию услуг. Развитие рыночных отношений влияет на деятельность всех участников рынка, появляются новые и совершенствуются существующие методы построения бизнеса, которые направлены на повышение эффективности конечных результатов. В деятельности предприятий общественного питания все большее значение помимо экономических целей, приобретает решение задач, направленных на максимальное удовлетворение потребности своего потребителя.

В условиях рыночной конкуренции большое значение уделяется вопросам реализации качественных блюд и управления качеством обслуживания на предприятиях общественного питания, так как от качества и уровня обслуживания на предприятиях общественного питания зависит эффективная деятельность любого предприятия, основным показателем которой является размер прибыли.

Проблема качества обслуживания на предприятиях общественного питания постоянно волнует и посетителей и сотрудников, т.к. возрастает материальное благосостояние людей, растет их культурный уровень. В этих условиях вполне естественно желание посетителей получить необходимый уровень обслуживания на любом предприятии общественного питания. Население заинтересовано в том, чтобы качество обслуживания на