

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические аспекты качества услуг.....	5
1.1 Существующие системы управления качеством.....	5
1.2 Методы контроля качества, анализа дефектов и их причин.....	7
1.3. Общий обзор мотивационных процессов при управлении качеством.....	15
1.4 Стандартизация в системе управления качеством.....	20
1.5 Сертификация.....	29
1.6 Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей.....	36
1.7 Контроль, учет и анализ процессов управления качеством.....	37
Глава 2. Практическое исследование путей повышения качества услуг.....	39
2.1 Характеристика предприятия «кафе Золотой Колос».....	39
2.2 Выявления главных факторов влияющих на качество услуг на предприятии «Кафе Золотой Колос».....	42
2.3 Анализ профессиональной подготовки персонала на предприятии «Кафе Золотой Колос».....	44
2.4 Рекомендации по повышению качества услуг на предприятии «Кафе Золотой Колос».....	46
Заключение.....	48
Список использованных источников.....	49
Приложение.....	51
Приложение 1.....	51
Приложение 2.....	52
Приложение 3.....	53
Приложение 4.....	54
Приложение 5.....	55

Введение

Социально-экономическое значение общественного питания в современном обществе очень велико, ведь оно обеспечивает экономию материальных ресурсов и общественного труда, воспроизводство рабочей силы и изменение рынка продовольственных товаров.

За несколько последних десятилетий в структуре общепита произошли весьма значительные изменения. Намного меньше стало закусочных и общедоступных столовых, появляется все больше предприятий ресторанного типа.

Огромные изменения произошли в общественном питании и в нашей стране. Наряду с уже развитыми типами предприятий появились новые национальные «кухни», не представленные ранее на рынке общественного питания. Так же, одновременно с этим развитие получили и новые типы предприятий общественного питания.

Наиболее распространенным стало и понимание зависимости здоровья от продуктов питания. В связи с этим к питанию стали относиться с позиции сбалансированного обеспечения работы всего организма, а не только с точки зрения удовлетворения пищевых потребностей человека.

На данный момент почти все предприятия общественного питания в России стали коммерческими, в связи с развитием рыночной экономики.

Усиление конкуренции между предприятиями выдвигает на первый план проблему качества предоставляемых услуг. Поэтому проблема повышения качества обслуживания и предоставляемых услуг в общественном питании является сейчас весьма актуальной.

Предметом исследования является подробное изучение методов и способов повышения качества, предоставляемых услуг предприятиями общественного питания.