

Негосударственная автономная некоммерческая организация  
высшего образования  
«Институт мировых цивилизаций»  
(НАНО ВО ИМЦ)

Кафедра «Менеджмент»  
Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

## Дипломная работа

# Система управления качеством на предприятии и пути ее совершенствования с целью повышения конкурентоспособности

Выполнил

студент \_\_\_\_\_ курса группы .....

Работу выполнил:  
Фамилия И.О.

Научный руководитель

.....наук, профессор

Руководитель:

Фамилия И.О.

# Цель дипломной работы

**Объект исследования** – ООО «ЕСП-СЕРВИС», кейтеринговая компания.

**Предмет исследования** – система управления качеством продукции на примере кейтеринговой компании.

**Цель дипломной работы** – на основании результатов анализа системы управления качеством в ООО «ЕСП-СЕРВИС», предложить мероприятия, направленные на повышение качества продукции



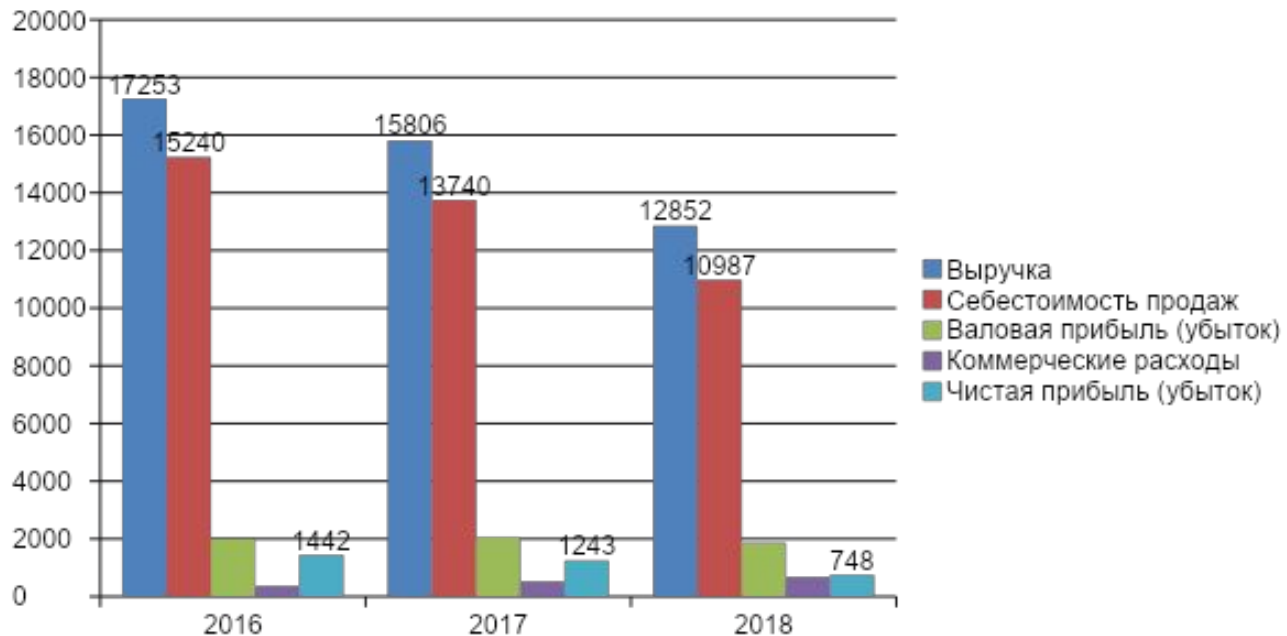
# Задачи дипломной работы

- изучить теоретические аспекты управления качеством продукции: раскрыть понятия «качество» и «управление качеством»;
- рассмотреть нормативные акты, регламентирующие процесс управления качеством продукции в КЕЙТЕРИНГЕ;
- выявить факторы, влияющие на качество продукции на предприятии общественного питания, и способы управления ими;
- проанализировать деятельность и систему управления качеством в ООО «ЕСП-СЕРВИС», выявить проблемы и ограничения действующей системы управления качеством;
- разработать предложения, направленные на совершенствование системы управления качеством в ООО «ЕСП-СЕРВИС».

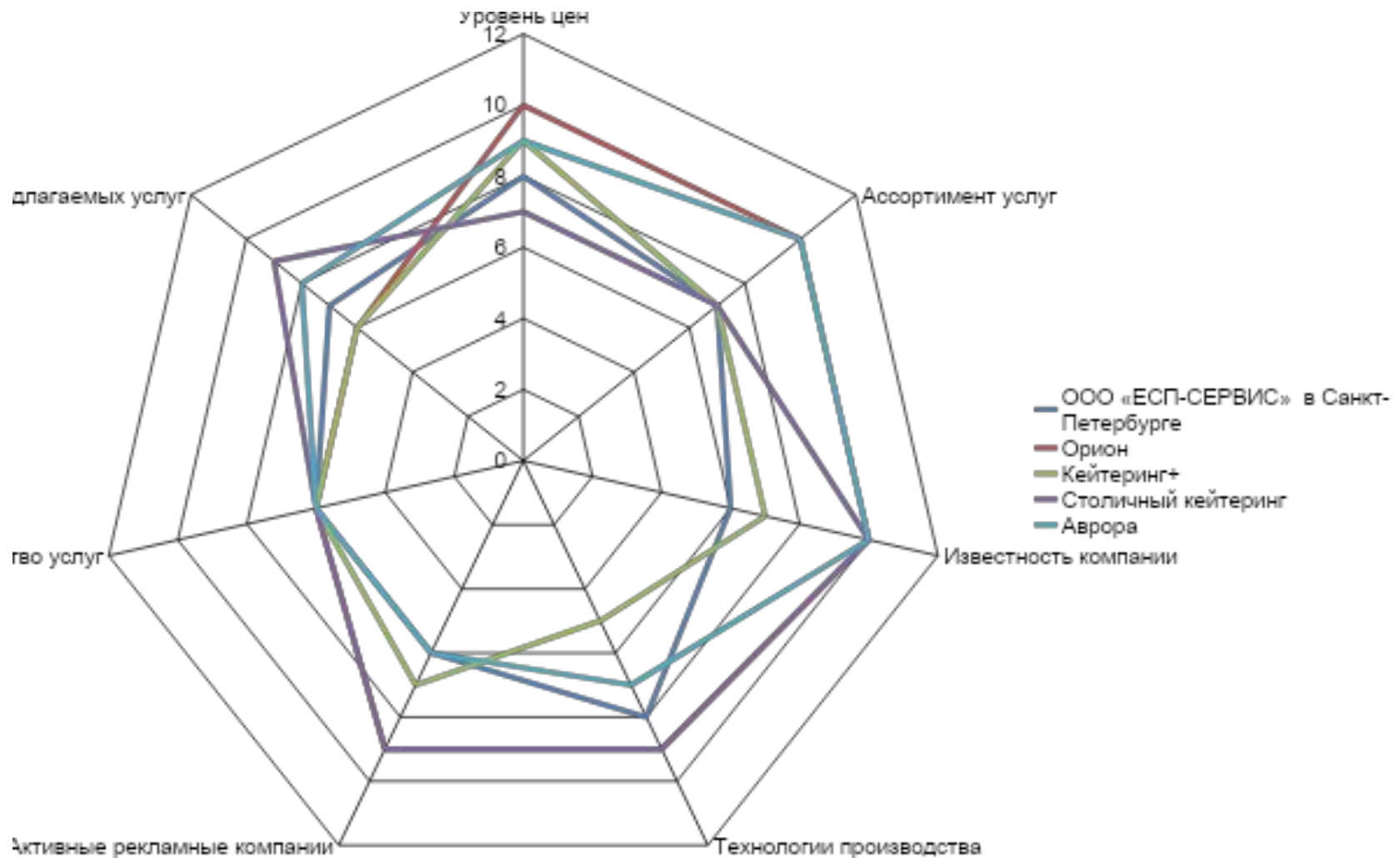


# Показатели деятельности ООО «ЕСП-СЕРВИС»

ООО «ЕСП-СЕРВИС» - кейтеринговая компания, которая предоставляет бортовое питание на высокоскоростные поезда Сапсан. Услуги ООО «ЕСП-СЕРВИС» включают приготовление пищи на собственной производственной базе, упаковку, доставку, сервировку пищевых наборов и готовых обедов.



# Оценка конкурентоспособности ООО «ЕСП-СЕРВИС» в Санкт-Петербурге и его конкурентов в кейтеринге в 2018 году



# СВОТ анализ

## Сильные стороны

- хорошая репутация;
- наличие долгосрочных договоров с поставщиками;
- разумная ценовая политика;
- высококвалифицированный персонал.

## Слабые стороны

- конкурентная позиция постепенно ухудшается;
- высокая степень износа оборудования для производства блюд;
- отсутствие системы наставничества;
- отсутствие системы кадрового резерва.

## Возможности

- стимулирование спроса посредством рекламы и маркетинговых мероприятий;
- широкий ассортимент представленных блюд;
- расширение деловых связей с поставщиками;
- рост производительности;
- обновление оборудования;
- повышение качества услуг;
- добавление сопутствующих услуг.

## Угрозы

- рост конкуренции;
- нестабильность в экономической и политической сферах;
- изменение предпочтений потребителей.



# Схема технологического процесса ООО «ЕСП-СЕРВИС»



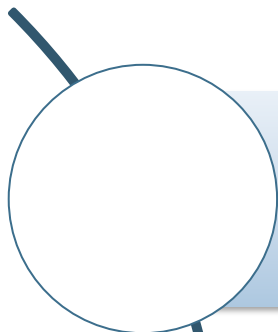
# Анализ оценок качества обслуживания в ООО «ЕСП-СЕРВИС»

Показатели	2017	2018	Откл.	Темп роста, %
1. Количество положительных отзывов	212	368	156	174
2. Количество отрицательных отзывов	102	133	31	130
3. Основания для отрицательных отзывов:				
а) некорректное поведение обслуживающего персонала: невнимательность, грубость, отсутствие ответа	17	36	19	212
б) ошибки в расчетах	32	11	-21	34
в) незнание меню, цен, состава блюд	29	36	7	124
г) долгое обслуживание, длительное ожидание расчета	18	21	3	117
д) неудовлетворительное качество приготовленных блюд	6	29	23	483

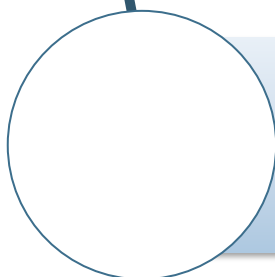




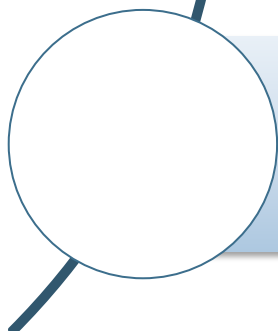
# Причины снижения качества



несоблюдение технологических инструкций, стандартов, положений и регламентов приготовления готовых блюд по причине неактуальности и недостаточного контроля;

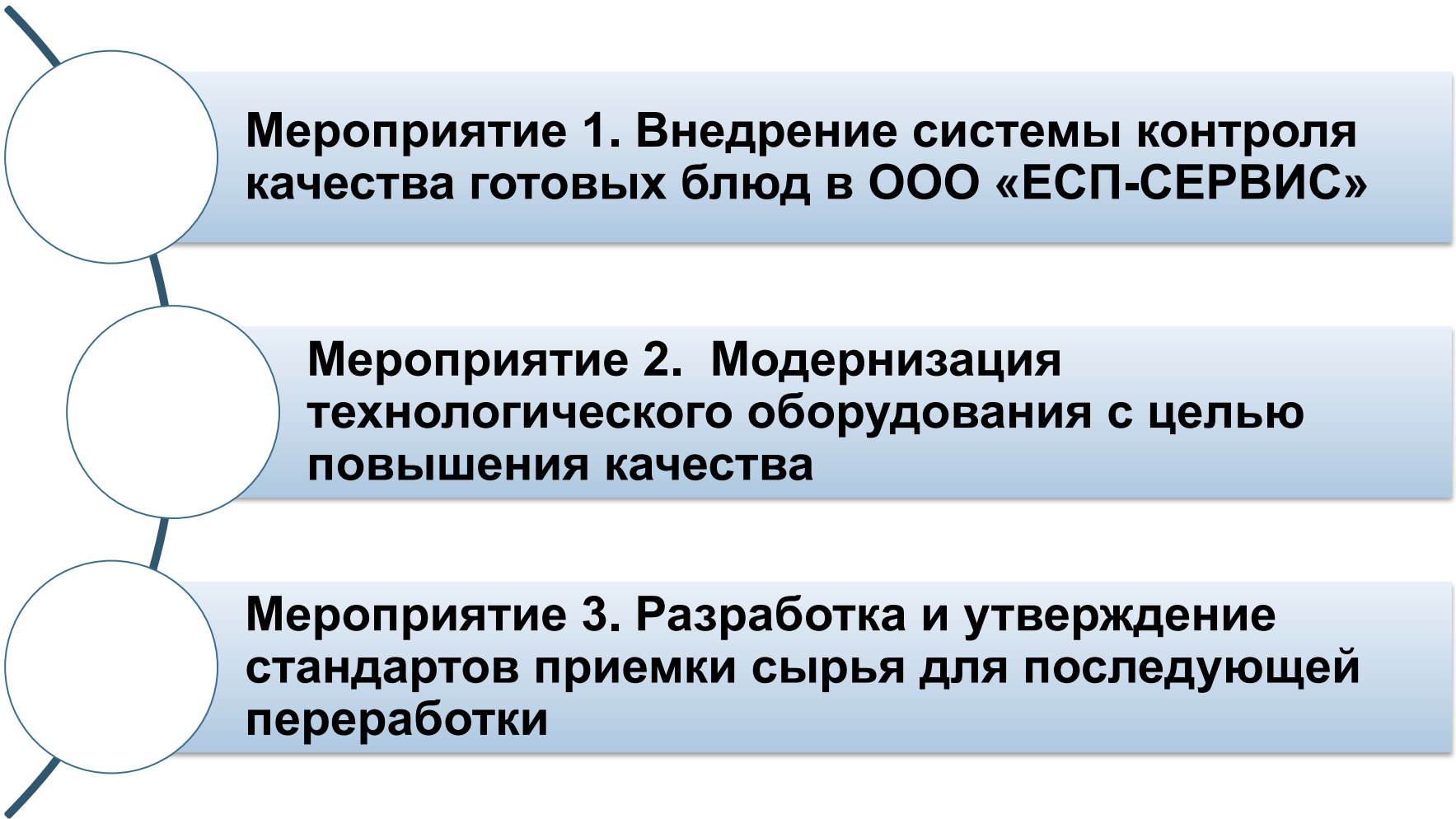


отсутствие регулярного и комплексного контроля процесса приготовления блюд и качества готовой продукции;



нарушение требований к приемке сырья для последующей переработки, в результате чего на предприятие поступает некачественная продукция.

# Мероприятия по улучшению системы качества



**Мероприятие 1. Внедрение системы контроля качества готовых блюд в ООО «ЕСП-СЕРВИС»**

**Мероприятие 2. Модернизация технологического оборудования с целью повышения качества**

**Мероприятие 3. Разработка и утверждение стандартов приемки сырья для последующей переработки**

# Экономическая эффективность мероприятий

Наименование Показателя	Ед. изм.	До проведения мероприятий	После внедрения мероприятий	Изменения	
				+/-	%
1. Выручка (без НДС)	Тыс. руб.	12852	<b>14137</b>	1285	110,00
2. Себестоимость	Тыс. руб.	10987	<b>11147</b>	160	101,46
3. Среднегодовая стоимость основных производственных фондов	Тыс. руб.	2845	<b>3445</b>	600	121,09
4. Численность работающих	Чел.	12	<b>12</b>	0	100,00
5. Фонд оплаты труда	Тыс. руб.	4869	<b>4869</b>	0	100,00
6. Прибыль от реализации (с.1 – с.2)	Тыс. руб.	1865	<b>2990</b>	1125	160,32
7. Рентабельность производства (с.6/с.2)x100%	%	16,97	<b>26,82</b>	9,85	158,02
8. Рентабельность продаж (с.6/с.1)x100%	%	14,51	<b>21,15</b>	6,64	145,75
9. Производительность труда (с.1/с.4)	Тыс. руб./чел.	1071,00	<b>1178,08</b>	107,08	110,00
10. Трудоемкость (с.4/с.1) x100%	%	0,09	<b>0,08</b>	-0,01	90,91
11. Фондоотдача (с.1 / с.3)	Тыс. руб./ тыс. руб.	4,52	<b>4,10</b>	-0,41	90,84

Спасибо

за внимание!