

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
ИЖЕВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ
СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ
ФНПО

по дисциплине «Управление качеством и сертификация услуг
общественного питания»

на тему: Разработка элементов системы менеджмента качества для
ресторана «неГорький сад» в городе Ижевск

Выполнил: Санникова А.В.

Профиль: ТПиООП

Курс: 3 курс

Группа: 10

Шифр: 1601032

Проверил: Шумилова И.Ш.

Целью данной курсовой работы является разработка элементов системы менеджмента качества организации сферы услуг.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть теоретические аспекты управления качеством в организациях сферы услуг;
- проанализировать действующую систему качества ООО «неГорький сад»;
- разработать мероприятия по совершенствованию системы менеджмента качества процесса обслуживания клиентов в ООО «неГорький сад».

Объект исследования – ООО «неГорький сад».

Предмет исследования – система менеджмента качества организации сферы услуг.

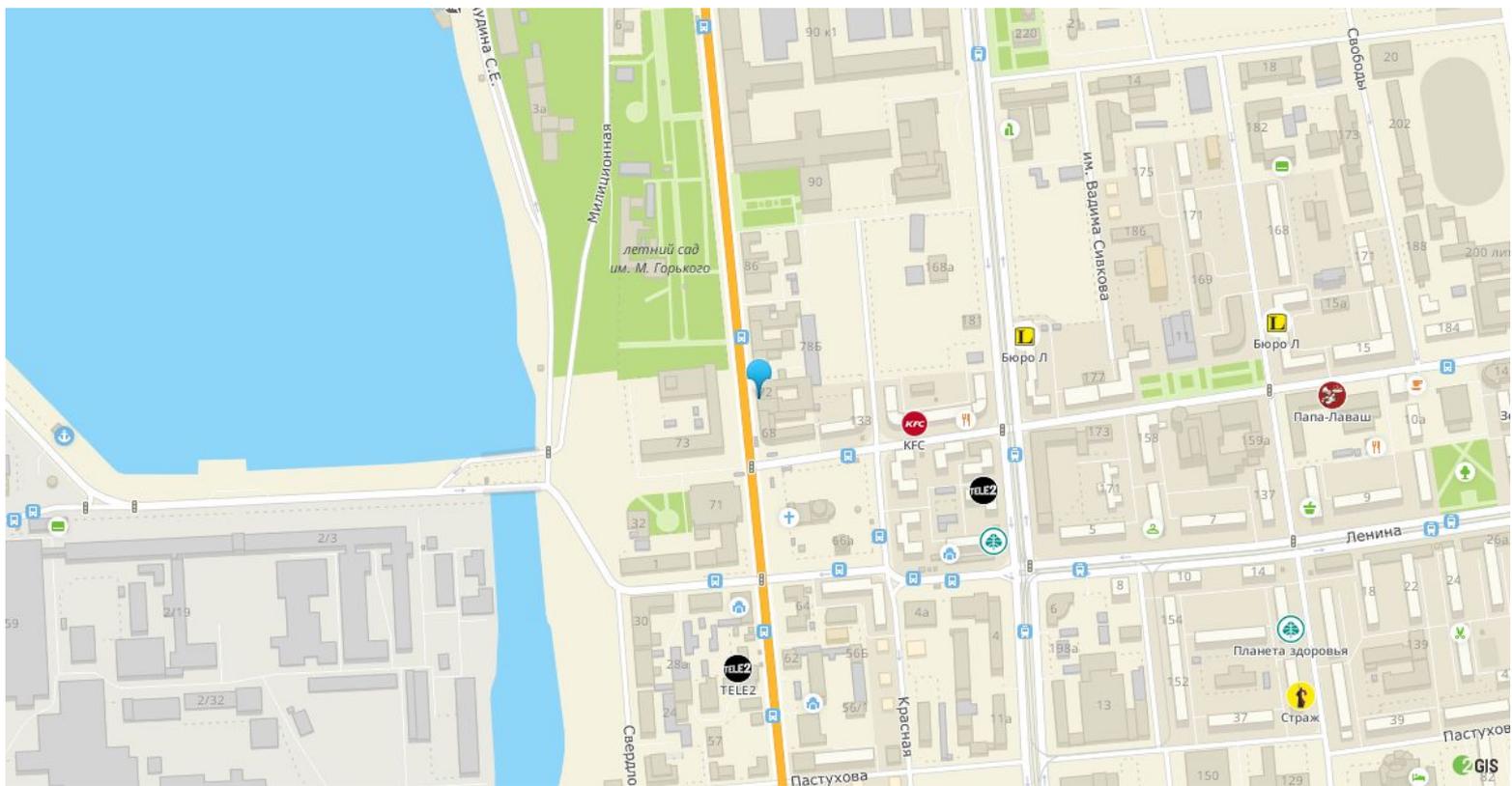


- Система менеджмента качества – это совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством. Она предназначена для постоянного улучшения деятельности организации, повышения её конкурентоспособности на отечественном и мировом рынках, что способствует обеспечению конкурентоспособности любой организации.

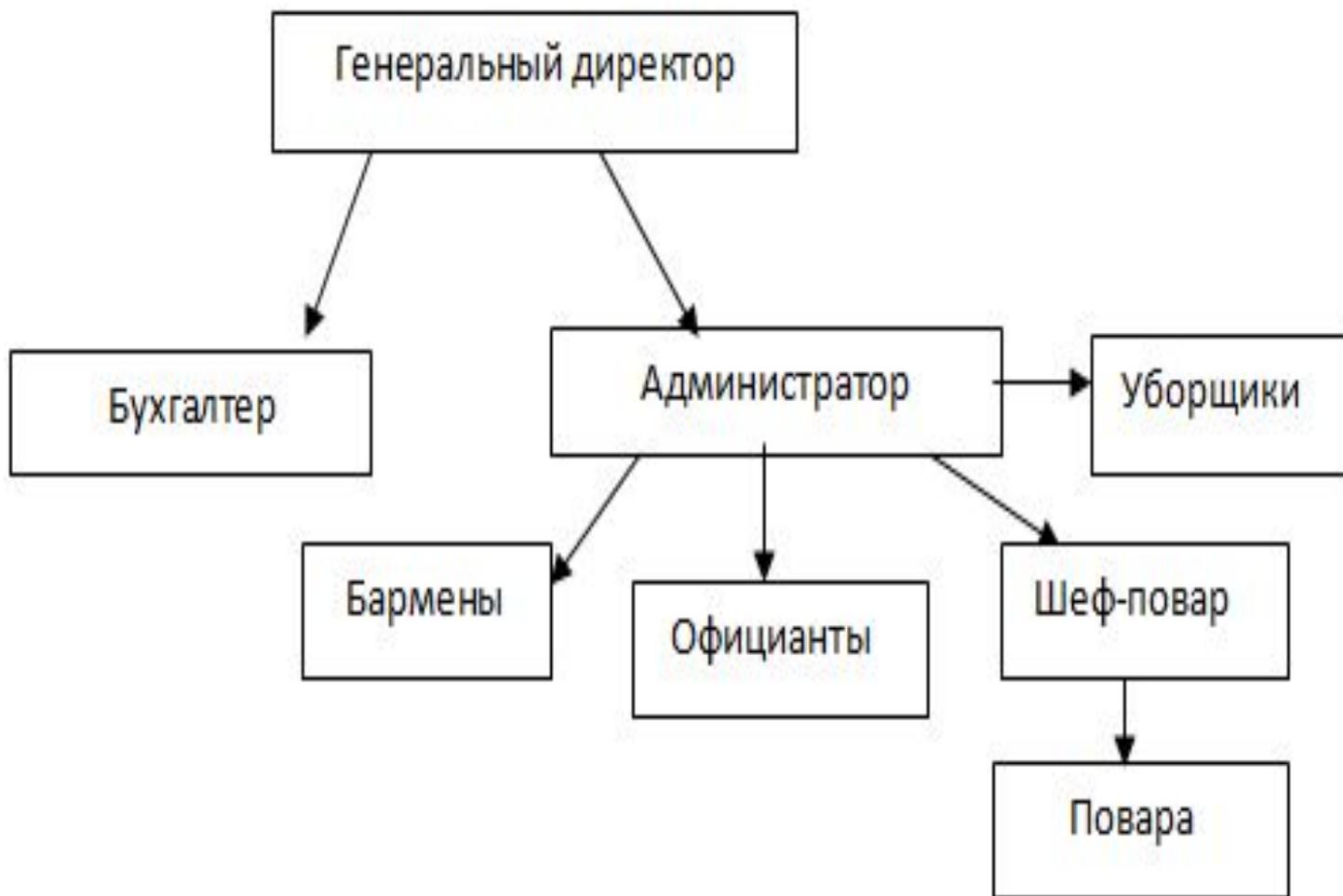


Общество с ограниченной ответственностью «неГорький сад» создано в соответствии с Гражданским кодексом РФ

- Ресторан расположен в центре города Ижевска на
улице Горького, 72



В ООО «неГорький сад» действует линейно-функциональная структура управления.



Основными функциями управления в ООО «неГорький сад» являются:

- Управление стратегией развития, которая включает в себя комплекс задач: прогнозирование, определение целей, выбор стратегии, разработка программы, составление бюджета, разработка политики и процедур.
- Организация системы и процессов управления, включает задачи: разработка организационной структуры, передача полномочий, определение и создание благоприятных отношений.
- Управление персоналом, включает задачи: разработка процесса предприятий решений, определение коммуникаций, подбор кадров, обучение персонала.

Перечень поставщиков продовольственного сырья, полуфабрикатов и покупных товаров

№	Наименование	Поставщик
1	Мясо, мясные субпродукты	Увинский мясокомбинат
2	Рыба	Артика,ООО(Ижевск)
3	Гастрономические товары	ООО "Закамье" (г. Наб. Челны)
4	Овощи, картофель	Завьяловский тепличный комбинат (УР)
5	Молоко и молочно-жировая продукция	ОАО "Вамин", (г. Наб. Челны) ОАО «Милком» (г.Ижевск)
6	Фрукты, ягоды	ИП Шамшурин И.В.(г.Ижевск)
7	Соки, воды	«Увинская Жемчужина»(Ижевск) Компания ДИК18
8	Алкогольная продукция	ООО «Легион-18» г. Ижевск
9	Хлеб и хлебные продукты	ООО «Хлебозавод №5» г.Ижевск

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

- Отличительной особенностью мероприятий по разработке и внедрению элементов СМК является то, что это под силу любому предприятию, независимо от его сферы деятельности, величины штата и отрасли экономики, в которой оно действует. Так, внедрить систему могут не только производственные компании, но и организации, предоставляющие разного рода услуги или работы. Главное – наличие бизнес процессов, требующих оптимизации.
- Каждый из элементов системы менеджмента качества постоянно контролируется и совершенствуется и это позволяет организации стабильно осуществлять качественное обслуживание и предоставлять качественные услуги.

Диаграмма результатов маркетинговых исследований в ресторане «неГорький сад»

