

Курсовая работа
по дисциплине «Управление качеством и сертификация услуг
общественного питания»
на тему: Разработка элементов системы менеджмента качества для
кафе «Авокадо» в городе Ижевск

Выполнил: Санникова А.В.

Профиль: ТПиООП

Курс: 3 курс

Группа: 10

Шифр: 1601032

Проверил: Шумилова
И.Ш.

Цель данной курсовой работы: "Разработка элементов системы менеджмента качества для проекта общедоступного кафе в городе Ижевск". Для достижения поставленной цели необходимо решить следующую задачу:

- Анализ и систематизация теоретического материала по дисциплине «Управление качеством и сертификация услуг общественного питания»;

- рассмотрение процессов, происходящих в кафе;

Объект исследования – ИП «Авокадо».

Предмет исследования – система менеджмента качества организации сферы услуг.



Характеристика деятельности кафе «Авокадо»

Данное предприятие планируется строить в Первомайском районе города Ижевска Удмуртской Республики, в центре города в жилом доме.

Предприятие будет, располагается вдоль троллейбусных, трамвайных и автобусной линий.

По данным карт в данном здании расположена пристройка, где и планируется расположение данного кафе.

Организационная структура кафе «Авокадо»



Перечень поставщиков продовольственного сырья, полуфабрикатов и покупных товаров кафе

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

Анкетирование для посетителей кафе "Авокадо".

Письменное анкетирование прошло 50 человек.

- ▶ 1. Ваш пол
- ▶ М – 38%
- ▶ Ж – 62%
- ▶ 2. Ваш возраст?
- ▶ 25-30 лет -34%
- ▶ 30-45 лет -32%
- ▶ 45-60 лет -17%
- ▶ 60 и более лет -17%
- ▶ 60 и более лет -17%
- ▶ 3. Почему вы выбрали для посещения наше заведение?
- ▶ Можно вкусно поесть и отдохнуть – 56%

▶ 5. Как Вы оцениваете соотношение цена-качество наших блюд?

▶ о Соответствует – 100%

▶ о Не соответствует – 0%

▶ 6. Вас устраивает ассортимент предлагаемых блюд?

▶ о Да – 99%

▶ о Нет – 1%

▶ 7. Сколько вы готовы потратить денег в нашем кафе?

▶ о 200-500 руб. – 75%

▶ о 500-700 руб.- 19%

▶ о 700-1000руб – 6%

▶ 8. Считаете ли Вы наше заведение чистым и уютным?

▶ о Да – 100%

▶ о Нет – 0%

▶ 9. Посоветовали бы Вы наше кафе друзьям и знакомым?

▶ о Да – 100%

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время, когда удовлетворению потребностей потребителей уделяется все большее внимание, а требования стандартов становятся все более высокими, организации сферы услуг уделяют все большее внимание тщательному контролю качества. Необходимость контроля качества на каждом этапе производства, сейчас является общепринятым требованием, из которого следует, что обеспечение качества продукции и услуг становится обязанностью всех работающих в организации.