

Контроль качества предоставляемых услуг в организациях общественного питания

Выполнила: Плюхова Владлена Александровна,
студентка Симферопольского торгово-экономического
колледжа, II курса по специальности

Руководитель:

Актуальность исследования

- Повышение качества предоставления услуг на предприятиях общественного питания;
- Необходимость прислушивания к мнению и жалобам клиентов;
- Расширение спектра предоставляемых услуг разным категориям потребителей;
- Внедрение новейших технологий , прогрессивных методов и форм обслуживания.

Объект исследования

Деятельность предприятия общественного питания, предметом исследования – услуги, предоставляемые предприятием общественного питания.

Предмет исследования

Теоретические, методические и практические вопросы формирования системы управления качеством услуг на предприятиях общественного питания.

Цель исследования

Разработка теоретических и методических положений, а также практических рекомендаций по формированию системы управления качеством услуг на предприятиях общественного питания

Задачи исследования

- проанализировать состояние и тенденции развития рынка услуг общественного питания на современном этапе хозяйствования;
- выявить проблемы управления качеством услуг на предприятиях общественного питания;
- определить критерии оценки качества обслуживания населения, позволяющие обосновать выбор направлений развития производства услуг общественного питания в отношении новых видов услуг и их ассортимента;
- разработать комплекс практических мер по формированию системы управления качеством услуг и управлению затратами на предприятиях общественного питания.

