

Задание 1: Качество как объект управления.

Цель работы: формирование у студента представление о понятии качество

Проанализируйте ситуацию и определите качество предоставляемых услуг.

Ситуация для анализа: Ресторан «Итальянский дворик».

Летом я отдыхал в одном из курортных городков Италии, где посетил один из местных ресторанчиков. При входе в ресторан Вас приветствует одна из официанток, одетая в итальянский национальный наряд, которая подает Вам меню и в дальнейшем обслуживает Вас. Обслуживание осуществляется быстро, и Вам не приходится крутить головой и высматривать, где же Ваш официант. Если же Вы заказываете национальные алкогольные напитки, что соответствует тематике ресторана, то Вам ее принесет колоритная официантка, которая откупорит бутылку и нальет Вам немного в небольшой фужер для дегустации. Вы даже можете с ней сфотографироваться, причем абсолютно бесплатно. Ассортимент содержит несколько десятков, в основном национальных и европейских, а также несколько блюд для вегетарианцев. Столы всегда чисты и покрываются скатертью. Цены в ресторане были не выше, чем в других местах этой курортной зоны. Блюда приносили быстро, вместе с заказом подавали, совершенно бесплатно, стопку крепкого алкоголя и национальную закуску.