

Ovo je pregled DELA TEKSTA rada na temu "Upravljanje kvalitetom u restoranskom poslovanju". Rad ima 14 strana. Ovde je prikazano oko 500 reči izdvojenih iz rada.

Napomena: Rad koji dobijate na e-mail ne izgleda ovako, ovo je samo DEO TEKSTA izvučen iz rada, da bi se video stil pisanja. Radovi koje dobijate na e-mail su uređeni (formatirani) po svim standardima. U tekstu ispod su namerno izostavljeni pojedini segmenti.

Ako tekst koji se nalazi ispod nije čitljiv (sadrži kukice, znakove pitanja ili nečitljive karaktere), molimo Vas, prijavite to ovde.

Uputstvo o načinu preuzimanja rada možete pročitati ovde.

Univerzitet „ Sv. Kliment Ohridski “ – Bitola

Fakultet za turizam i ugostiteljstvo – Ohrid

Seminarski Rad

Upravljanje kvalitetom u restoranskom poslovanju

2009, Leskovac

Sadržaj:

Uvod

1. Definisane upravljanja kvalitetom.....	4
2. Upravljanje kvalitetom kroz poslovne sisteme.....	5
3. Ko upravlja kvalitetom?.....	8
4. Kontrola kvaliteta.....	9
5. Upravljanje kvalitetom – pojam, uloga, značaj.....	10
6. Procesi upravljanja kvalitetom – politika i plan kvaliteta.....	11
7. Utvrđivanje veze između vizije, misije, politike kvaliteta i izjave o politici kvaliteta.....	12

Zaključak

Literatura

Uvod

Kvalitet usluge, kao neopipljive kategorije, može biti kompetitivni činioc u izboru hotela/restorana – ima jednaku, a u mnogim slučajevima i veću važnost od enterijera, finansijske stabilnosti, organizacije, moderne tehnologije, opreme itd.

Kao preduslov za kvalitetnu uslugu postavlja se imperativ odabira osoblja, čiji se stav odražava na prvom mjestu spremnost u pružanju usluge

Sastav celokupnog upravljanja kvalitetom naziva se TQM (engl. Total Quality Management) – potpuna predanost ostvarenju maksimalnog zadovoljstva gosta kao najvažnijeg cilja, kroz kontinuirane napore svih zaposlenih na svim nivoima (to podrazumijeva najpre uslugu po meri – nestandardizovanu).

“Trenutak istine” (J. Carlzon) – koncept prema kojem gost donosi zaključak o kvalitetu hotela/restorana u svakom trenutku u kojem se sreće s osobljem, bilo u direktnom (repcioner) ili indirektnom susretu (donosi sud o kvalitetu rada sobarice prema pospremljenoj sobi).

Potrošači danas zahtevaju mnogo više od proizvoda i usluge. Oni zahtevaju dobar dizajn, dobre performanse, sigurnost, održivost, odnosno-dobar kvalitet.

1. Definisanje upravljanja kvalitetom

Definisanjem osnova za upravljenje kvalitetom potrebno je dati odgovore na pitanja:

Gde se upravlja kvalitetom?

Čijim kvalitetom se upravlja?

Ko upravlja kvalitetom?

Koji rezultati se očekuju od upravljanja kvalitetom?

Upravljanje kvalitetom se vezuje u osnovi za poslovne sisteme, njegove podsisteme (koji se mogu posmatrati kao sistemi) i delove podsistema (koji se za potrebe izučavanja kvaliteta mogu posmatrati kao sistem). Da bi se u potpunosti razumelo upravljanje kvalitetom potrebno je:

Definisati i razjasniti strukturu poslovnog sistema polazeći od strukture sistema koji je definisan kroz teoriju ili u teoriji sistema.

Izvršiti podelu proizvoda i usluga koje osnovni sistemi nude eksternom tržištu (nema poslovnog sistema, niti se o njemu može govoriti ako on ne nudi tržištu proizvode i usluge).

Izvršiti dekomponovanje proizvoda i usluga preko njegovih sastavnih delova do karakteristika kvaliteta i utvrđivanje mana na karakteristikama kvaliteta

Podela poslovnog sistema u odnosu na izlaze koje nude tržištu:

Proizvodni poslovni sistemi

Uslužni poslovni sistemi

Kombinovani poslovni sistemi

...

-----OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE
PREUZETI NA SAJTU.-----

www.maturskiradovi.net

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL:

maturskiradovi.net@gmail.com