

Задание 1: Качество как объект управления.

Цель работы: формирование у студента представления 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.

Ответьте на вопросы:

1. Перечислите предоставляемые услуги.
2. Классифицируйте характеристики услуги согласно модели Нориаки Кано.
3. Какие характеристики здесь не указаны, но являются желательными для данной услуги?
4. Как Вы думаете, придет ли клиент повторно в этот ресторан? Почему?