

Případová Studie: Optimalizace provozních procesů v kavárně "Dobrá káva"

Cíl případové studie: Pomocí této případové studie identifikujte klíčové oblasti pro zavedení operativních kontrol v malé nebo střední kavárně a navrhnete, jak by měly být tyto kontroly strukturovány a jak často by měly být prováděny, aby zajistily hladký provoz a zákaznickou spokojenost.

Kavárna "Dobrá káva" je populární malá kavárna, která je známá svou kvalitní kávou a domácím pečivem. V poslední době však majitel zaznamenal několik problémů, které negativně ovlivňují zákaznickou zkušenost a efektivitu provozu:

kolísání kvality kávy,

zpoždění v obsluze,

občasné nedostatky zásob,

manka v pokladně.

Úkoly:

1. **Analýza současné situace:**
 - Identifikujte oblasti, které vyžadují kontrolu.
2. **Návrh kontrolních mechanismů:**
 - Navrhnete konkrétní kontrolní mechanismy pro každou identifikovanou oblast. Vymyslete, jaké metody a nástroje budou použity pro kontrolu.
3. **Plánování kontroly:**
 - Stanovte, jak často a kým budou kontroly prováděny.
4. **Vytvoření reportingu a zpětné vazby:**
 - Navrhnete systém reportingu a zpětné vazby pro zjištěné problémy a jejich řešení.
5. **Opatření pro nápravu nedostatků:**
 - Stanovte postupy pro korektivní opatření, když kontroly odhalí problémy.