

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

**Оценка и регулирование системы качества услуг на предприятиях
общественного питания города Саратова(на примере кафе "Фергана")**

название темы выпускной квалификационной работы полужирным шрифтом

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 4 курса 431 группы _____

направления(специальности) 43.03.01 «Сервис» _____

код и наименование направления (специальности)

Института истории и международных отношений _____

наименование факультета, института, колледжа

Гудковой Анастасии Сергеевны _____

фамилия, имя, отчество

Научный руководитель

Старший преподаватель _____

должность, уч.степень,уч.звание

подпись, дата

В.О. Сычева

инициалы,фамилия

Заведующий Кафедрой

Д.э.н., профессор _____

должность, уч. степень, уч.звание

подпись, дата

Т.В. Черевичко

инициалы, фамилия

Саратов 2016

ВВЕДЕНИЕ

Данная выпускная квалификационная работа посвящена оценке и регулированию системы качества услуг на предприятиях общественного питания города Саратова (на примере кафе “Фергана”). Проблема качества услуг сейчас занимает важное место в сфере сервиса, и в частности, на предприятиях общественного питания.

Актуальность данной работы заключается в том, что от правильной и объективной оценки системы качества услуг зависит ее дальнейшее регулирование, что в целом влияет на объемы спроса данного предприятия среди потребителей.

Целью данной выпускной квалификационной работы является изучение методов оценки и правового регулирования системы качества услуг на предприятии общественного питания.

В соответствии с целью исследования были поставлены следующие задачи:

1. Описать содержание понятия и видов качества услуг.
2. Изучить методы оценки показателей системы качества услуг.
3. Рассмотреть правовое регулирование системы качества услуг на предприятиях общественного питания.
4. Проанализировать показатели качества услуг на предприятиях общественного питания.
5. Описать хозяйственную деятельность кафе “Фергана”.
6. Оценить показатели системы качества услуг на предприятии общественного питания (на примере кафе “Фергана”).
7. Разработать рекомендации по регулированию системы качества услуг на предприятии общественного питания на примере кафе “Фергана”.

При написании данной работы были использованы материалы из ГОСТов и стандартов качества услуг. Так, например, ИСО 9004-2011.

“Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь”. Он содержит рекомендации по достижению успеха любой организации путем использования подхода на основе менеджмента качества. ГОСТ 15467-79. “Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения” устанавливает применяемые термины и определения основных определений в области управления качеством продукции. Также были использованы выдержки из закона.¹ Данная работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованных источников.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Первая глава данной выпускной квалификационной работы “Теоретические подходы к определению понятия качества услуги” посвящена описанию понятия “качество” и его видов, а также методам оценки показателей системы качества услуг. ГОСТ 15467-79² определяет качество продукции как совокупность свойств, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением. А ГОСТ Р ИСО 9000—2008³ описывает качество как степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям. Федеральный закон №29 «О качестве и безопасности пищевых продуктов» под качеством продуктов имеет ввиду совокупность характеристик пищевых продуктов, способных удовлетворять потребности человека в пище при обычных условиях их использования.

¹Федеральный закон от 02.01.2000 N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (в ред. от 13.07.2015) [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс: Законодательство: ВерсияПроф. –

URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_25584.html.

²ГОСТ 15467-79. Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения//Введ. 1979–07–01. – М.: Стандартиформ, 2009. –21с.

³ ГОСТ Р ИСО 9000-2008.Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь//Введ. 2008–12–18. – М.: Стандартиформ, 2009.– 30с.

Ввиду того, что понятие качество очень многоплановое, необходимо также ознакомиться с основными подходами к его определению. Подход производителя к качеству определяется как соответствие стандартам и требованиям. То есть главной ценностью для него является продукция без дефектов, которая сможет полностью удовлетворить потребности покупателя.

Подход потребителя заключается в том, что фактическую ценность представляют те свойства товара, которые соответствуют его ожиданиям. Показателем высокого качества для потребителя будет являться то, насколько данная услуга или товар удовлетворяют его потребности.

Если говорить о типах качества услуги, то в научной литературе выделяют четыре вида: функциональное, техническое, социальное и этическое. Техническое качество определяется как то, что потребители получают при взаимодействии с сервисным предприятием. Функциональное качество это характеристика вида, процесса и способа оказания услуги. Так, к определяющим параметрам функционального качества относятся вежливость и профессионализм персонала. Под социальным качеством имеют ввиду качество культуры, которое формируется поведением сотрудников предприятий сферы гостеприимства по отношению к гостям. Критериями данного качества являются дружелюбие, отзывчивость и любезность персонала. Этическое же качество выражается в знаниях пожарной безопасности, сроках хранения продуктов и технологии приготовления блюд.

Для дальнейшего изучения методов качества услуг сначала необходимо описать показатели системы качества. В научной литературе и стандартах они подразделяются на четыре группы:

Первая группа – показатели назначения. К ним относятся показатели совместимости, применения и предприятия (например, среднее время ожидания обслуживания заказчика, материальная и техническая база).

Вторая группа – показатели безопасности. Например, радиационная безопасность, безопасность для жизни или окружающей среды, взрывобезопасность.

Третья группа – показатели надежности. Это безотказность, надежность результата, сохранность, долговечность, стойкость к внешним факторам.

И в четвертую группу входят показатели профессионального уровня сотрудников, а именно уровень подготовки, знания и навыки, соблюдение норм, прописанных в документах, доброжелательность и внимательность к заказчикам.

Далее были описаны методы оценки показателей системы качества. Для оценки показателей существует множество методов. Самыми распространенными являются методика SERVQUAL⁴, метод “Тайного покупателя”, методика “нейтральных зон”, а также метод критических случаев.

Методика SERVQUAL представляет из себя анкету, состоящую из трех частей, а именно: “Ожидание”, “Восприятие”, “Важность”, каждая из которых состоит из 22 критериев, но зачастую их сокращают до 17, которые объединены исходя из пяти характеристик качества услуги: материальность, надежность, отзывчивость, убежденность и сочувствие.

Метод “Тайного покупателя” включает в себя сбор информации о качестве продукции и обслуживания. Собранная информация используется для оценки соблюдения стандартов и выявления недостатков.

Методика “Нейтральной зоны”⁵ заключается в выделении четырех групп элементов обслуживания: критические, нейтральные, проносящие удовлетворение и приносящие разочарование элементы.

⁴ Синяева И.М., Земляк С.В., Синяев В.В. Практикум по маркетингу – М. : Дашков и К°, 2010. – 240 с.

⁵ Ильенкова С.Д. Управление качеством : Учеб. пособие. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-Дана, 2011. – 334 с.

Метод критических случаев включает в себя исследование случаев взаимодействия между потребителем и работником сервисного предприятия. На основе этих данных, критические случаи классифицируются по трем категориям: критические случаи, связанные с системными сбоями в процессе оказания сервиса; критические случаи, связанные с реализацией ожиданий и запросов потребителей по адаптации сервиса под их специфические нужды; критические случаи, связанные с проявлением инициативы или неожиданными действиями персонала сервисного провайдера.

После этого проводится анализ полученной информации и определяются точки соприкосновения сотрудников сервисного предприятия с потребителями, которые наиболее часто вызывают удовлетворённость и неудовлетворенность.

Также в рамках данной главы было описано правовое регулирование системы качества услуг. Были приведены законодательные и нормативно-правовые акты, которые определяют права и обязанности каждой из сторон:

- Закон РФ "О защите прав потребителя" № 2300-1 от 07 февраля (ред. от 25 ноября).
- Постановление Правительства РФ "Об утверждении правил оказания услуг общественного питания" № 1036 от 15 августа (ред. от 31 декабря)
- Федеральный закон "О лицензировании отдельных видов деятельности"
- Федеральный закон "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" № 52-ФЗ
- Федеральный закон "О качестве и безопасности пищевых продуктов" № 29-ФЗ от 2 января (ред. от 31 марта)
- Федеральный закон "О техническом регулировании" № 184-ФЗ

Особая роль в правовом регулировании отведена сертификации услуг. Сертификация - деятельность независимых уполномоченных органов государства по подтверждению качества продукции установленным

требованиям стандартизации. Общественным способом доказательства соответствия продукции требованиям стандарта служит сертификат соответствия. Сертификат соответствия - это документ подтверждения соответствия качества продуктов установленным правилам сертификации.

Были описаны основные цели сертификации, а именно:

- Защита потребителя от некачественного товара;
- Подтверждение показателей услуги, указанные производителем;
- Помощь потребителям в выборе выгодной продукции или услуги;
- Контроль безопасности услуги или продукции для жизни и здоровья потребителей, а также для окружающей среды;
- Подтверждение соответствия продукции или услуги.

Также была представлена организация, занимающаяся сертификацией услуг в сфере общественного питания и приведены документы, которые необходимо предоставить в сертификационный центр для дальнейшего проведения процедуры подтверждения качества услуг.

Важно также рассказать о законе «О техническом регулировании». Он обеспечивает создание системы нормативных документов, состоящей из двух уровней: технических регламентов, которые содержат обязательные требования и добровольных стандартов.

На первом уровне техническое регулирование технический регламент является правовым регулированием отношений в области применения, установления и исполнения обязательных требований к продукции, производству, хранению, эксплуатации, перевозки, реализации и утилизации.⁶

⁶ Федеральный закон от 02.01.2000 N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (в ред. от 13.07.2015) [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс: Законодательство: ВерсияПроф. –

URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_25584.html.

На втором уровне техническое регулирование осуществляется при помощи стандартов, разделенных на национальные и стандарты предприятий. Национальные стандарты принимают государственные органы. Стандарты предприятий могут разрабатываться самими производителями.

Третья глава данной работы “Анализ системы качества услуг на предприятии общественного питания (на примере кафе “Фергана)”” посвящена непосредственно применению на практике описанных методов оценки качества услуг. Было приведено подробное описание хозяйственной деятельности кафе, выявлена его организационная структура, охарактеризованы трудовые обязанности сотрудников и приведены основные показатели деятельности предприятия. С помощью методики SERVQUAL, была произведена оценка показателей системы качества услуг, в ходе которой были выявлены недочеты данного предприятия, заключающиеся в недостатке официантов в вечернее время в пятницу и субботу, а также в том, что к каждому клиенту должен проявляться индивидуальный подход и сервисные служащие предприятия должны заранее знать наиболее актуальные проблемы клиентов. Также были выделены недостатки, касающиеся наличия необходимого оборудования, а именно качественной системы кондиционирования и отсутствия дополнительных услуг: бесперебойного доступа к интернету через Wi-fi и собственной парковки у кафе.

Были предложены рекомендации по устранению данных недостатков, которые заключались в том, чтобы увеличить количество официантов в смене на несколько часов (с 19:00 до 23:00) два дня в неделю, а именно в пятницу и субботу, для увеличения скорости обслуживания и соответственно улучшению его качества.

Для решения проблем с оборудованием системы кондиционирования и создания комфортного климата в заведении было предложено приобрести кондиционер Scarlett RRI 12-M3G8. Его стоимость считается оптимальной

среди данного сегмента, а именно 22990 рублей. Также именно эта модель была выбрана, ввиду того, что у нее есть три режима работы: охлаждение, нагревание и осушение, что позволит создать идеальные условия для пребывания потребителей в данном заведении в любую погоду. А чтобы решить проблемы с Wi-fi, было предложено настроить роутер, для чего необходимо вызвать мастера.

Если говорить о парковке, то, к сожалению, она невозможна, по причине того, что кафе располагается в жилом доме.

Немало важно отметить те критерии, которые имеют высокие показатели, а именно: аккуратный внешний вид сотрудников, их вежливое общение с потребителями и привлекательность меню.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время огромное внимание уделяют качеству системы услуг на предприятиях общественного питания. Грамотная оценка и регулирование системы качества услуг способствует росту спроса, а это соответственно приводит к увеличению прибыли на данном предприятии. Целью данной выпускной квалификационной работы являлось изучение особенностей оценки и регулирования системы качества на предприятиях общественного питания.

Кроме того, высокое качество услуг на предприятиях общественного питания, обеспечивая подъем экономики и увеличивая занятость населения, способствует росту платежеспособного спроса и социального обеспечения.

Понятие «качество» в ресторанном бизнесе имеет свои особенности. Всего выделяют два подхода к его определению. Подход производителя к качеству определяется как соответствие стандартам и требованиям.

Подход потребителя заключается в том, что фактическую ценность представляют те свойства товара, которые соответствуют его ожиданиям.

Исходя из этого можно сделать вывод, что качество услуг на предприятиях общественного питания имеют ряд особенностей:

- Качество это не только оказание услуг и выполнение потребностей клиентов, а еще и правильное их оказание.
- Качество предполагает точное определение потребностей клиентов.
- Качество должно быть постоянным.

Оценка качества услуг - это совокупность операций, связанных с определением числового значения уровня качества услуг на предприятиях общественного питания.

В результате исследования, проведенные в кафе "Фергана" были выявлены наиболее существенные факторы, влияющие на показатель качества услуг. Были предложены рекомендации по регулированию системы качества услуг на предприятии общественного питания.