

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

Совершенствование качества услуг предприятий общественного питания (на
примере «Кук-си Каби»)

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 4 курса 431 группы
направления 43.03.01 «Сервис»

Институт истории и международных отношений
наименование факультета, института, колледжа

Базартыновой Юлии Сергеевны
фамилия, имя, отчество

Научный руководитель:
К.э.н., доцент кафедры туризма
и культурного наследия

_____ Т.В.Темякова
дата, подпись

Зав. кафедрой
туризма и культурного наследия,
д.э.н., профессор

_____ Т.В. Черевичко
дата, подпись

Саратов 2019

Введение. Актуальность бакалаврской работы обусловлена тем, что успех предприятия общественного питания напрямую зависит от качества предоставляемых услуг. А для достижения максимально высоких показателей, необходимо не только проводить усердную и грамотную работу по поиску и устранению недостатков в организации качества предприятия, но и уделять время совершенствованию качества предоставляемых услуг и выводить его на новый уровень, который бы полностью удовлетворял потребности и запросам потенциальных и реальных потребителей.

Из года в год ресторанный бизнес стремительно развивается, на сегодняшний день он занимает одно из ведущих мест в сфере обслуживания и является прибыльным видом экономической деятельности. Также стоит отметить, что бизнес в сфере общественного питания является рискованным, так как идет серьезная борьба за посетителей. Удовлетворенность ожиданий клиентов – решающий фактор развития предприятия.

Цель работы – на основе изучения теоретических аспектов исследования качества услуг предприятий общественного питания проанализировать качество услуг кафе «Кук-си Каби» и предложить рекомендации по совершенствованию качества обслуживания его клиентов.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Изучить понятие качества услуги и качества обслуживания в сфере общественного питания;
2. Рассмотреть стандартизацию и сертификацию качества услуг в сфере общественного питания;
3. Охарактеризовать методы контроля качества услуг на предприятии общественного питания;
4. Дать общую характеристику деятельности кафе «Кук-си Каби»;
5. Произвести оценку качества услуг кафе «Кук-си Каби»;

б. Разработать рекомендации по совершенствованию качества обслуживания клиентов как составляющей качества услуг кафе «Кук-си Каби».

Основной вклад в разработку общетеоретических и практических проблем управления предприятиями общественного питания, организации и технологии обслуживания потребителей внесен отечественными исследователями: Богушевой В.И., Аграновским Е. Д., Аносовой М.М., Вороновым О.Н., Радченко Л.А., Рюминой А.К., Сапроновым А.Г. В этих работах рассмотрена вся производственно-торговая деятельность предприятий общественного питания, порядок обслуживания потребителей; принципы и организация проектирования предприятий общественного питания, а также вопросы стандартизации и сертификации продукции и услуг предприятий общественного питания, охраны труда и техники безопасности¹.

Теория разработки в области управления качеством опубликована в трудах Кантере В.М., Матисона В.А., Юдина Т.А., Барышникова Н.И., Вайскрובה Е.С., Рябова В.Ф. и др.². Они рассматривали в своих работах вопросы безопасности и качества продуктов питания, а также их основополагающие характеристики, создания стратегии повышения качества на предприятиях, успеха ресторанного бизнеса, а также уделяли

¹ Богушева В.И. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. – 253 с.; Аграновский Е.Д., Воронов О.Н., Аносова М.М. Организация производства в общественном питании. М.: Экономика, 1990. – 254 с.; Радченко Л.А. и др. Организация производства на предприятиях общественного питания. Изд. 6-е – Ростов н/Д: Феникс, 2006. –352 с.;

² Кантере В.М., Матисона В.А. Безопасность и качество продуктов питания. М.: Изд-во РГАУМСХА имени К. А. Тимирязева, 2010. С. 295.; Юдина Т.А. Совершенствование качества обслуживания в ресторанном бизнесе. // Известия Сочинского государственного университета. 2012. № 4 (22). С. 160-165.; Барышникова Н.И., Вайскрובה Е.С., Рябова В.Ф. Управление качеством на предприятиях общественного питания // Актуальные проблемы современной науки, техники и образования: материалы 73-й международной научно-технической конференции / под ред. В.М. Колокольцева. Магнитогорск: Изд-во Магнитогорск. гос. техн. ун-та им. Г.И. Носова, 2015. Т.1.- С. 239-242

внимание вопросам, связанным с проблемами управления качеством, совершенствования пищевых технологий и др.

Вопросам управления качеством в общественном питании посвящены работы Васюкова А.Т., Пивоварова В.И., Пивоварова К.В., Кобяк М.В., Скобкина С.С. и др¹. Именно ими рассмотрена организация производства и обслуживания посетителей на предприятиях общественного питания, даются рекомендации по составлению меню и оформлению блюд, особое внимание уделяется вопросам управления качеством продукции и организации труда на предприятиях отрасли.

Организацию и методы контроля качества на предприятиях рассматривают Гареев Р.Р., Ким Е.В., Маюрникова Л.А. и др². Перечисленные авторы рассказывают нам о значимости внедрения систем качества на предприятиях общественного питания, исследуют особенности систем управления качеством, а также раскрывают вопросы о том, как создать эффективную систему контроля качества.

Структура работы соответствует поставленным цели и задачам и включает введение, две главы, заключение, список использованных источников и приложения.

В первой главе рассматриваются теоретические основы исследования качества услуг в сфере общественного питания, основные показатели качества услуг, особенности организации деятельности предприятий общественного питания, применение сертификации и стандартизации в организации качества услуг, а также раскрываются основные методы,

¹ Васюкова А.Т., Пивоваров В.И., Пивоваров К.В. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании. М.: Дашков и К°, 2011. С. 296.; Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице. М.: Магистр, 2018. 511 с.

² Гареев Р.Р. Совершенствование обслуживания и методов контроля качества на гостиничных предприятиях // РИСК: Ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. 2016. № 4 С. 394-398., Маюрникова Л.А. Обоснование необходимости внедрения систем качества на предприятиях общественного питания // Ползуновский вестник, 2011. № 3/2. С. 192 – 196.

которые используются на предприятиях общественного питания для контроля качества.

Во второй главе дана общая характеристика кафе «Кук-си Каби», проведена оценка качества услуг и анализ деятельности в целом, а также даны рекомендации по повышению качества услуг и обслуживания на предприятии общественного питания, предложены мероприятия по совершенствованию качества обслуживания.

В заключении были сделаны основные выводы по работе.

Основное содержание работы. В соответствии с ГОСТом 15467-79 «под качеством понимается совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением»¹.

Для измерения качества услуг общественного питания должна быть введена единая система оценок и мер, на которую и стоит ориентироваться специалистам. Поэтому необходимо утверждать такие показатели качества услуг, которые были бы легко измеримы, стандартизованы, подходили для различных классов услуг и ситуаций, не требовали бы значительного труда в процесс оценивания услуг (Таблица 1).

Таблица 1 Показатели качества обслуживания ².

Показатель	Сущность показателя
Комплексность обслуживания	Характеризует степень удовлетворения потребности населения в организации потребления продуктов питания и организации отдыха
Качество продукции	Характеризует органолептическую и пищевую ценность продукции и её ассортимент
Качество труда обслуживающего персонала	Характеризует время ожидания начала обслуживания потребителей, технику работы персонала, культуру его поведения, соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил
Эксплуатационные качества помещений для обслуживания клиентов	Характеризует соответствие торговых помещений функциональному их назначению, эстетическим, санитарно-гигиеническим требованиям

¹ ГОСТ 15467-79 Межгосударственный стандарт. Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения. Издательство стандартов, 1979

² Организация и управление системой сервиса в торговле [Электронный ресурс]KROST.RU - URL: <https://clck.ru/FdirK> (дата обращения: 17.04.2019).

Потребитель, выбирая предприятие общественного питания, комплексно оценивает все показатели качества услуг, используя при этом органолептические методы оценки и свой жизненный опыт.

Конкурентоспособность предприятий общественного питания зависит от различных факторов, но определяющим является качество обслуживания, которое в наше время должно постоянно совершенствоваться, и соответствовать не просто минимальным требованиям, а в полной мере удовлетворять запросы потребителя. И для того, чтобы на конкурирующем рынке всегда быть в плюсе, нужно постоянно проводить работу по совершенствованию качества предоставляемых услуг.

В соответствии с ГОСТ 31984-2012 «под качеством услуги понимают совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя»¹.

Стоит отметить родственность понятий «Услуга» и «Обслуживание», однако с тем существенным дополнением, что услуга сосредотачивается на сущности отношений между потребителем и производителем, в то время как обслуживание трактует эти отношения как поэтапный процесс, имеющий свою структуру, приобретающий растянутый во времени характер.

В наше время не требуется обязательная сертификация деятельности предприятий общественного питания, но для того, чтобы повысить эффективность своей работы, многие организации идут на добровольную сертификацию.

Добровольная сертификация – это процедура подтверждения соответствия продукции или услуги определенным нормативам качества в добровольном порядке. В свою очередь, контроль качества продукции общественного питания основывается на системе обязательной

¹ ГОСТ 31984-2012. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Общие требования (введен в действие Приказом Росстандарта от 27.06.2013 N 192-ст) // М.: Стандартинформ, 2014.

сертификации пищевых продуктов. Она является единой для всей территории Таможенного союза.

Стандартизация - деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг. В результате деятельности стандартизации создаются нормативные документы. Стандарт – это нормативно-технический документ, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации, утвержденных специальным органом.

Для совершенствования качества предоставляемых услуг, а также для того, чтобы разработать эффективную систему управления качеством на предприятии, нужно внедрять в свою работу методы контроля качества. Они являются на предприятиях общественного питания составной частью общей системы управления качеством. Методы контроля качества необходимы для определения мониторинга обслуживания на любом предприятии сферы услуг. На основе данных методов разрабатываются различные должностные инструкции и проводятся тренинги. Кроме того, данные методы позволяют проводить оценку всей работы предприятий, отдельных структурных подразделений и различных элементов оформления, продукции, элементов декора и т.д.

Существуют такие методы, как: 1. Компьютерная система «Истории гостей»; 2. «Тайный гость»; 3. Карта качества обслуживания; 4. «Трехступенчатая модель оценки впечатлений потребителей»; 5. «Антиконфликтная модель поведения официантов»; 6. Бракераж; 7. Метод санитарного контроля.

С помощью этих методов осуществляется контроль не только над обслуживанием ресторана, но и над производственным процессом.

Кафе «Кук-си Каби» является достаточно популярной сетью суши-баров г. Саратова. Кафе «Кук-си Каби» расположено по адресам: ул.

Шелковичная, 12 (район Ильинской площади), г. Саратов, ул. Вольская, 93/112 (между ул. Московская и Киселева), г. Саратов, ул. Сакко и Ванцетти, 23 (угол ул. М.Горького), г. Саратов, ул. Соколова, д.10/16, ТЦ Панорама (Предмостовая площадь).

«Кук-си Каби» позиционирует себя, как кафе, у которого «низкие цены и высокое качество обслуживания»¹. А для того, чтобы качество обслуживания было на высоте, в кафе руководствуются не только общепринятыми ГОСТами, но и внутренними стандартами обслуживания.

Чтобы выявить наиболее популярные суши-бары среди жителей г. Саратова, была создана электронная анкета и проведен опрос, по результатам которого, было выявлено 2 популярных заведения, это «Кук-си Каби» и «Сеул». Далее на основе метода «Тайный гость», было решено сравнить два заведения между собой. С помощью данного метода можно оценить качество не только обслуживания, но и качество самих блюд, и дать оценку с точки зрения потребителя. А потребитель в этой борьбе является главным звеном, за которым идет борьба между конкурентами.

Для того, чтобы провести исследование и сравнить два предприятия с помощью метода «Тайный гость», автором были разработаны 5 основных параметров, оцениваемых данным методом: внешний вид ресторана, внешний вид персонала, уровень обслуживания, коммуникативные навыки персонала и качество напитков и блюд. В качестве тайного гостя в кафе ходили в разные дни разные проверяющие. Для посещений заведений всего было выбрано 3 человека. Это было сделано для того, чтобы проверить работу кафе в разные дни, тем самым получить достоверные сведения о качестве работы обслуживающего персонала и предоставляемых услуг.

По итогам проверки, основанной на методе «Тайный гость» было выявлено, что действительно проверяемые заведения имеют высокие оценки от потребителей. «Кук-си Каби» в данной борьбе оказался лучше, чем

¹ «Кук-си Каби» [Электронный ресурс] Сайт кафе - URL: <https://kuksikabi.ru/> (дата обращения 3.04.2019).

главный конкурент «Сеул» на 7 баллов. Оба кафе достойно показали себя в рамках данного исследования, но есть пробелы, которые были выявлены по обслуживанию посетителей, еда и напитки получили высокие баллы от всех тайных гостей. Это говорит о том, что нужно больше заниматься вопросами качества обслуживания на предприятиях общественного питания и обращать внимание не только на отдельные детали, но рассматривать качество как комплексную систему работы предприятия.

Помимо этого, было выявлено, что в кафе «Кук-си Каби» ведется строгий контроль качества над производственным процессом, предприятие в своей работе успешно применяет метод ведения бракеражного журнала и метод санитарного контроля.

Анализ деятельности «Кук-си Каби» подтверждает необходимость выработки рекомендаций по совершенствованию качества обслуживания.

Самый разумный выход для менеджеров, недавно пришедших в ресторанный бизнес – тренинги, количество которых с каждым годом только возрастает. На тренингах можно не только обыгрывать конфликтные ситуации, но и дополнительно изучать потребителя, и учиться уметь видеть желания и предпочтения своего клиента.

Также были выявлены пробелы в знании меню заведения. Хотя в «Кук-си Каби» и осуществляется контроль на знание меню раз в 3 месяца, этого недостаточно, поэтому было предложено ввести дополнительный контроль. И для того, чтобы знания о продаваемой продукции лучше усваивались у персонала, было предложено проводить мини-игры на знание меню. Так как такая система не требует много времени и больших затрат, можно использовать ее систематически, раз в неделю, в начале или конце рабочей смены, это поможет устранить пробелы в незнании меню обслуживающим персоналом.

Помимо тренингов и миниигр было предложено систематически проводить контроль знаний сотрудников. Чтобы выявить ошибки персонала, нарушения и технологические сбои, а также определить уровень

знаний о технологиях и стандартах работы занимаемой должности, для этого существуют тесты, предназначенные для проверки профессиональных знаний персонала. Но так как мы живем в мире, где современные технологии активно развиваются, можно данные тесты давать сотрудникам в электронном виде, где сразу будет отмечено, сколько ошибок и в каких вопросах допустил сотрудник. Помимо тестов, руководство может создавать различные онлайн-курсы и симуляторы. Такие тесты, курсы и симуляторы можно создать в специальных программах, которые можно в легком доступе скачать из интернета. Например, программа iSpring Suite предоставляет возможность легко подобрать подходящие задания, настроить подсчет баллов и оценивать прогресс сотрудников в режиме онлайн. Удобным является то, что данная программа может использоваться не только на компьютерах, но и на современных телефонах и планшетах.

Для того, чтобы понять насколько введение приложения iSpring Suite отразится на бюджете предприятия, был произведен расчет затрат на данное приложение в год, а также определена экономическая эффективность. По результатам было выявлено, что предложенное мероприятие не скажется на ухудшении финансовых показателей при допущении, что обучение персонала в перспективе способно сделать клиентов к организации более лояльными, а, значит, и увеличить выручку.

Заключение. В условиях конкурентных отношений на предприятиях общественного питания важным фактором становится качественное обеспечение оптимального уровня услуг, способных полностью удовлетворить все запросы потребителя. Для того чтобы следить за качеством и правильно организовать управление качеством, нужно учитывать его показатели, следует рассматривать не только базовые показатели, но и углубляться в полный процесс работы предприятия. Для того чтобы выжить в конкурентной борьбе, нужно постоянно проводить работу по совершенствованию качества предоставляемых услуг. В связи с этим возникает необходимость организовать такое управление

предприятием, которое было бы ориентировано на повышение качества услуг с целью наиболее полного удовлетворения потребностей посетителя ресторана.

При этом законодательство предоставляет рестораторам возможность использовать различные правовые механизмы для защиты стандартов и повышения на их основе прибыльности бизнеса. Выбор правовых механизмов и их эффективное применение зависит от множества фактических обстоятельств, учесть которые можно только при подробном анализе конкретной ситуации.

Для совершенствования качества предоставляемых услуг, а также для того, чтобы разработать эффективную систему управления качеством на предприятии, нужно внедрять в свою работу методы контроля качества. Они в предприятиях общественного питания являются составной частью общей системы управления качеством. Все методы можно разделить на две категории, те которые отражает контроль за качеством обслуживания, и те которые контролируют производственный процесс. В настоящее время существуют различные методы контроля качества в предприятиях общественного питания, как разработанные ресторанами самостоятельно, так и сформированные на базе зарубежных методик и применяемые на практике, с учетом российских реалий.

Для того, чтобы изучить качество услуг в общественном питании, было выбрано для анализа кафе «Кук-си Каби», так как оно является достаточно популярным среди жителей г. Саратова, в подтверждении этого была составлена электронная анкета и проведен опрос, по результатам которого определилось два победителя «Кук-си Каби» и кафе «Сеул». Для того чтобы сравнить два сильных заведения и при этом проанализировать уровень обслуживания на предприятиях, был выбран метод «Тайный гость».

Одним из самых эффективных способов контроля качества обслуживания является методика «Тайный гость». С помощью этой методики можно оценить качество обслуживания с точки зрения потребителя,

получить достаточно быстро объективную оценку о работе персонала, проанализировать его профессиональный уровень, а также выявить сильные и слабые стороны в обслуживании потребителей. В данной работе автор выделил наиболее важные параметры, которые следует учитывать при обслуживании, и была составлена на основе этого анкета «Тайного гостя». По результатам исследования были выявлены проблемы в качестве обслуживания, остальные показатели были в норме. А по результатам сравнения лучшим оказалось кафе «Кук-си Каби», обогнав конкурента на несколько баллов. Это говорит о том, что в «Кук-си Каби» лучше устроен контроль качества за производственным процессом, так как к качеству напитков и блюд претензий не было обнаружено.

Пообщавшись с администратором кафе «Кук-си Каби», было определено, что на предприятии действительно, применяют методы производственного контроля и строго следят за данными показателями. Но так как с помощью метода были выявлены определенные недостатки в системе обслуживания, в целях их устранения и повышения качества обслуживания в целом были предложены определенные рекомендации по совершенствованию качества обслуживания. А именно были предложены мероприятия:

- по сокращению времени обслуживания в выходные дни;
- по улучшению знаний об ассортименте меню;
- по повышению квалификации работающего персонала и новых сотрудников;
- внедрение в систему обучения программы iSpring Suite.

Данные рекомендации помогут кафе «Кук-си Каби» исправить те недочеты, которые были выявлены в ходе исследования, а также закрепить позицию сильного конкурента на данном рынке услуг, ведь улучшая качество обслуживания, предприятие становится ближе к своему потребителю.