

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра туризма и культурного наследия

**Обеспечение качества услуг на предприятиях сферы сервиса (на
примере ИП Волков А. В. кафе «Барашек», г. Саратов)**

АВТОРЕФЕРАТ

ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ БАКАЛАВРА

студента (ки) 4 курса 451 группы

направление 43.03.01 «Сервис» (индивидуальный план обучения в
ускоренные сроки, на базе СПО)

Института истории и международных отношений

Пятиной Марины Игоревны

Научный руководитель:
доцент кафедры туризма
и культурного наследия,
к.с.н.

_____ М.С. Отнюкова

Заведующий кафедрой туризма
и культурного наследия,
д.э.н., профессор _____

_____ Т.В. Черевичко

Саратов 2019

Введение. Современные реалии таковы, что для успешного функционирования на рынке товаров и услуг компаниям приходится постоянно конкурировать между собой в борьбе за потребителя. Будет ли выбирать ту или иную компанию клиент – это напрямую зависит от того, насколько эффективным является управление в одной из компаний. На сегодняшний день одной из самых лучших моделей управления бизнесом по праву считается так называемая международная система менеджмента качества.

Работа практически любого предприятия в сфере сервиса невозможна без обеспечения соответствующего качества продукции. Качество оказываемых услуг обеспечивает система менеджмента качества, которая представлена на многих предприятиях сервиса.

Система менеджмента качества является частью общей системы управления организацией, имеющую своей целью обеспечение стабильного качества оказываемых услуг. Система менеджмента качества предприятия предусматривает постоянное формирование политики, целей в области качества и решение поставленных задач, предусмотренных тем или иным предприятием. Эффективная система менеджмента позволяет решить многие проблемы, с которыми сталкивается каждая организация. Стоит отметить, что качество оказываемых услуг представляет собой важнейший элемент в работе предприятия общественного питания.

Актуальность данной работы состоит в том, что, зачастую оценивая то или иное изделие или услугу, система менеджмента качества сама нуждается в постоянной оценке для совершенствования собственной деятельности. Одним из критериев такой оценки выступает результативность данной системы в рамках деятельности предприятия. Оценка качества услуг на предприятии общественного питания представляет собой один из важнейших элементов в работе предприятия.

Степень разработанности исследуемой темы. Исследованию проблем, связанных с повышением качества на предприятиях

общественного питания посвящено достаточно большое количество работ как отечественных, так и зарубежных специалистов. Теоретические основы научного исследования проблем обеспечения качества на предприятиях общественного питания были заложены в трудах таких ученых, как Абрютин М.С., Бурмистров В.Г., Дашков Л.П., Никулина Н.Н., Тихонович В.Е. и многих других авторов.

Целью выпускной квалификационной работы является исследование обеспечения качества в организациях сферы услуг и разработка рекомендаций, направленных на совершенствование качества оказываемых услуг в кафе «Барашек», г. Саратова.

Задачи выпускной квалификационной работы:

1. Исследовать основные методы оценки качества услуг.
2. Изучить основные системы обеспечения качества и принципы повышения качества услуг.
3. Проанализировать факторы, влияющие на уровень обслуживания клиентов предприятия.
4. Провести анализ хозяйственной деятельности кафе «Барашек».
5. Провести анализ предложений и потребления услуг кафе «Барашек».
6. Предложить ряд мероприятий по повышению качества услуг кафе.
7. Рассчитать затраты на мероприятие и доходы от них.

Объектом выпускной квалификационной работы является кафе «Барашек».

Предмет исследования – методы и технологии обеспечения качества в организациях сферы услуг, кафе «Барашек».

Эмпирическая база выпускной квалификационной работы включает в себя следующие методы:

- опрос посетителей (100 человек, цель – оценка качества обслуживания посетителями);

- экспертное интервью с директором;
- SWOT-анализ кафе «Барашек»;
- метод графической оценки, с помощью которого составлялась динамика показателей кафе, а также планировка внутри него.

Практическая значимость состоит в использовании полученных в ходе исследования результатов для разработки мероприятий по развитию системы обеспечения качества на предприятиях общественного питания. Комплекс мероприятий по повышению качества услуг кафе «Барашек», г. Саратова.

Структура работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемых источников и приложения. В первой главе рассмотрены теоретические основы управления качеством в сфере услуг. Во второй главе работы проведено исследование механизмов обеспечения качества услуг кафе «Барашек», проведен анализ хозяйственной деятельности, а также анализ предложений и потребления в кафе «Барашек». В третьей главе приводится разработка и оценка мероприятий, направленных на повышение качества услуг в кафе «Барашек», представлено определение затрат на проект и доходов от него.

Основное содержание выпускной квалификационной работы.

Рассмотрим основные показатели качества услуг, которыми потребители пользуются независимо от их вида:

- доступность - услугу легко получить в удобном месте, в удобное время, без излишнего ожидания ее предоставления;
- коммуникабельность – точное выполнение описания услуги;
- компетентность – наличие у обслуживающего персонала требуемых знаний и навыков;
- обходительность - приветливость, уважительность и заботливость персонала;
- доверительность – стремление удовлетворить любые запросы клиентов;
- надежность - услуги предоставляются аккуратно и на стабильном уровне;
- отзывчивость - служащие отзывчивы и творчески подходят к решению проблем и удовлетворению запросов клиентов;
- безопасность - предоставляемые услуги не несут никакой опасности или риска и не дают повода для каких-либо сомнений;
- осязаемость - осязаемые компоненты услуги верно отражают ее качество;
- понимание (знание) клиента – служащие стараются как можно лучше понять нужды клиента и каждому из них уделяют внимание¹.

Помимо этого, следует отметить, что, для обеспечения качественного выполнения оказываемых услуг руководство предприятий общественного питания и сервиса уделяет особое внимание подбору, компетентности, подготовке, навыкам и опыту работы персонала. Вполне понятно, что самым мощным и эффективным инструментом в осознании работниками своей роли и места в деятельности организации в целом и в отдельных бизнес-процессах

¹ Зайцев Н.Л. Экономика организации: учебник для вузов. – М.: Экзамен, 2016. – С. 483.

является их правильная мотивация. Обслуживание на предприятии питания представляет собой взаимоотношения предприятия и клиента, в связи с этим сформировали основные принципы взаимоотношений предприятия сервиса с клиентами на предприятии питания, на которых и строится обслуживание клиента:

1. Принцип взаимной заинтересованности. Данный принцип означает, что благодаря компромиссам, уступкам, можно сохранить хорошие взаимоотношения².

2. Принцип рациональной деятельности. Для клиента обращение к подобным предприятиям является одним из способов рационально организовать свою деятельность.

3. Принцип обязательности. Обязательное выполнение взаимных договоренностей.

4. Принцип ответственности. Обе стороны несут солидарную ответственность перед друг другом.

5. Принцип невмешательства. Данный принцип предусматривает то, что обе стороны не могут требовать друг от друга того, что не прописано в их соглашении, договоре.

6. Принцип партнерских отношений. И предприятие сервиса, и клиент должны относиться друг к другу, как к партнеру.

7. Принцип дифференцированности. Данный принцип направлен на индивидуальные особенности клиента.

Система обеспечения высокого качества услуг как на предприятии сервиса, так и на предприятии общественного питания, в частности, позволяет успешно функционировать на высоко конкурентном рынке и продолжать на нем развиваться. Исходя из всего вышеуказанного, система управления качеством услуг предприятия общественного питания является более сложной системой, чем система менеджмента качества общественных

² Герасимов Б.Н., Чуриков Ю.В. Управление качеством: учебное пособие. - М.: ИНФРА-М., 2015. – С. 219.

предприятий. Данная система имеет ряд элементов, для соблюдения которых на предприятии общественного питания должно быть много различного рода ресурсов. Кроме того, услуги, оказываемые предприятием общественного питания, также должны иметь высокий уровень качества.

Кафе «Барашек» открылось 20 марта 2009 года на улице Политехническая, дом 61/63 в городе Саратове. Это излюбленное место жителей Саратова, где сформировался довольно обширный круг постоянных посетителей. Кафе «Барашек» - культовое место для гурманов и гостей города. Здесь собрано все самое лучшее, что может отражать истинное радушное гостеприимство: современный интерьер в сочетании дерева и зеркал, располагает к безмятежному и уютному времяпрепровождению. Вкусные блюда не только из барашка, а также свежей телятины или охлажденной рыбы. Внимательный сервис отличается особенным трепетом и уважением к каждому гостю.

Анализ оказываемых услуг данным кафе необходим для оценки качества ведения хозяйственной деятельности предприятия. В основу работы кафе положен принцип системного подхода и использование современных процессов работы предприятий общественного питания, что позволяет предоставить всем клиентам оптимальное соотношение цены и качества предоставляемой услуги. Обслуживание в кафе подразумевает под собой полное обслуживание посетителя официантами. Проводится обслуживание торжественных мероприятий в кафе «Барашек». При приеме заказа на банкетное обслуживание заказчику предлагают познакомиться с помещением для банкета, согласовывают с ним план расстановки столов, места почетных гостей (если это банкет за столом, то план размещения гостей за каждым столом в отдельности, исходя из нормы 60-80 см на одного человека), примерное оформление банкетного зала. При заказе уточняется, будет ли подан гостям коктейль – аперитив, нужны ли цветы для украшения, музыка во время банкета и место для танцев. Размещение гостей за столом и очередность обслуживания участников банкета определяются заранее.

Особенностью организации обслуживания приема (банкета) является подача всех блюд, напитков в обнос. Количество официантов, обслуживающих банкет, определяется из расчета – два официанта на 6-8 гостей, и обязанности между ними распределяются следующим образом: официанты, подающие блюда, и официанты, подающие напитки. При составлении меню банкета администратором кафе «Барашек» учитываются вкусы гостей, их национальные традиции, особенности вероисповедания. В меню включают холодные закуски полными порциями 4-6 наименований, горячую закуску, супы, вторые блюда, десерт, фрукты, горячие напитки. С учетом составленного меню и пожеланий организаторов банкета подбирают алкогольные и прохладительные напитки.

Теперь перейдем к анализу конкурентов кафе «Барашек». Одним из факторов внешней среды, который влияет на деятельность кафе «Барашек», является наличие конкуренции на рынке общественного питания в городе Саратове. Именно исследованию конкурентов данная организация уделяет большое внимание. Конкуренция, являясь наиболее чувствительным индикатором активности предприятия, определяет многие маркетинговые характеристики: объем и условия продаж, цены, методы рекламы, стимулирование сбыта и т.д. Кроме того, через отношения между конкурентами наиболее быстро и четко проявляются изменения, происходящие на рынке, так как именно соперничество – основной двигатель рыночных процессов.

В месте, где расположено кафе, практически отсутствуют предприятия общественного питания. Наиболее сильным конкурентом рассматриваемого предприятия является кафе-пиццерия «Катрин», поэтому дальнейшее сравнение будет осуществляться в рамках исследования данной организации (табл. 1). Информация была получена от директора кафе «Барашек» на основании ряда вопросов:

1. Какие проблемы имеются у кафе?
2. Как Вы оцениваете известность кафе (от 1 до 5 баллов)?

3. Расскажите пожалуйста о кадровых проблемах.
4. Расскажите об основной деятельности кафе, а также о виде кухни.
5. Как проходит контроль качества предоставляемых услуг?
6. Расскажите об основных группах потребителей, а также об их динамике за последние 3 года.

Таблица 1 – Сравнение основных характеристик кафе «Барашек» и кафе-пиццерии «Катрин»

Характеристики	Организации	
	Кафе «Барашек»	Кафе «Катрин»
Организационная структура	Линейная	Линейно-функциональная
Известность фирмы (от 1 до 5, где 5 высокая известность в городе)	3	4
Квалификация сотрудников	Высокая	Высокая
Текучесть кадров	Низкая	Практически отсутствует
Перечень основных видов услуг	Деятельность предприятий общественного питания	Деятельность предприятий общественного питания
Вид кухни	Грузинская, русская, европейская	Итальянская, европейская
Реклама	Достаточно активная	Активная реклама
Контроль качества предоставляемых услуг	Постоянный	Постоянный

Данные, представленные в таблице, получены от директора организации. Из данной таблицы видно, что в целом обе организации предоставляют широкий набор блюд, однако основным преимуществом кафе «Барашек» является наличие блюд из разных видов кухни. Исходя из всего вышеуказанного, предприятие является конкурентоспособным, однако наличие определенных слабых сторон не позволяет руководству использовать потенциал данного предприятия общественного питания полностью и повысить качество оказываемых услуг. Низкий уровень репутации сопровождается низкой известностью среди населения, поэтому таким кафе необходима система доставки, чтобы улучшить собственные показатели и тем самым не оставаться на одном уровне. Большинство

предприятий общественного питания, имеющих положение как у кафе «Барашек» без системы доставки на дом не могут осуществлять свою деятельность эффективно. Поэтому необходима система доставки. Для того, чтобы привлечь дополнительную аудиторию, часть которой постепенно уменьшается, необходимо провести работу с интерьером кафе. Обновление интерьера позволит изменить атмосферу кафе. Также необходимо внедрить развлекательный комплекс в кафе. Кроме того, на предприятии имеется устаревшее оборудование, которое предназначено для приготовления различных блюд. Оно существенно снижает скорость приготовления, а, соответственно, и скорость обслуживания клиентов.

Это отмечено как в представленном выше опросе, так и в отзывах, которые посетители оставляют о кафе «Барашек» в интернете. В частности, среди отзывов о вкусной продукции, присутствуют такие, как:

- «приготовлено не до конца, местами шашлык пережарен»;
- «слишком сильная прожарка и шашлык стал похож на сухарь»;
- «бываю в кафе пару раз месяц, иногда запах гари присутствует во всем помещении».

Подводя итог, можно определить, что описываемое предприятие является конкурентоспособным, о чем свидетельствует сравнительный анализ, а также SWOT-анализ, представленные в данной главе. Вместе с тем, не смотря на этот факт, в деятельности организации имеется ряд недостатков, требующих совершенствования, что также было выявлено в ходе изучения. Это свидетельствует о необходимости выработки мер, способствующих повышению ее конкурентоспособности на рынке услуг.

Первым мероприятием является внедрение нового оборудования. Как уже было указано ранее, новое оборудование необходимо для приготовления блюд в кафе. Для этого было предложено внедрить ряд обновленного оборудования, общая стоимость которого составит **111 600 рублей** (микроволновые печи – 4 шт. (48 000), шаурма двусторонняя (45 000), гриль – 2 шт. (24 400), фритюрница – (5 900). Внедрение нового оборудования

позволит существенно повысить скорость обслуживания посетителей кафе, а также обеспечат высокое качество приготовленных блюд.

Следующим мероприятием стало внедрение новых элементов интерьер кафе «Барашек». Предложенная схема интерьера будет стоить **700 000 рублей** (ремонт помещения (380 000), услуги дизайнера (35 000), обновление мебели (250 000), изменение элементов интерьера (35 000), обновление света в зале. Внедрение новых элементов интерьера позволит существенно повысить привлекательность кафе среди населения всего города Саратова. Кроме того, у кафе вырастет аудитория среди ближайших к нему районов города. Внедрение новых развлекательных мероприятий обойдется в небольшую сумму, т.к. месячный бюджет для приглашения артистов составит – **50 000 рублей**. Затраты на организацию различных праздников и банкета в первое время – **120 000 рублей** (организация музыкального сопровождения, закупка соответствующего оборудования). Всего в первый месяц необходимо будет затратить **170 000 рублей**.

Для расширения целевой аудитории необходимо внедрить систему доставки продукции кафе на дом и в офис. Затраты будут состоять из заработной платы курьеров с собственным транспортом, а также на мероприятия по продвижению данных услуг. В первый месяц данные затраты составят **170 000 рублей** (заработная плата курьеров – 50 000, закупка необходимых материалов – контейнеры, одноразовые приборы, термосумки – 60 000, оплата бензина – 50 000, оформление необходимой документации – 10 000).

Анализ показал, что представленные выше мероприятия позволят сократить уменьшение количества клиентов определенного возраста, привлечь новых клиентов, а также повысить репутацию и узнаваемость кафе среди жителей города. Новое оборудование существенно сократит время обслуживания клиентов, а также повысит качество данного обслуживания в кафе «Барашек».

Заключение. Итак, проведенный анализ обеспечения качества в организациях сферы услуг (на примере кафе «Барашек» в городе Саратове), позволил сделать ряд выводов как теоретического, так и практического характера.

В результате проведенного теоретического анализа существующих источников, было выявлено, что качество услуг закладывается еще на начальных этапах исследования и проектирования, поддерживается в процессе изготовления и обеспечивается на стадии эксплуатации и потребления. Следовательно, управление качеством услуг осуществляется на всех перечисленных стадиях путем реализации соответствующих действий. Теоретический анализ показал, что на данный момент перед созданием и оказанием услуги стоит задача получения высокой прибыли. Для этого производятся различные маркетинговые исследования, согласно которым руководство предприятия узнает, какую услугу, как и кому оказывать. Уже из этой экономической цели формируется цель предприятия сформировать подобную услугу для дальнейшего оказания. Для достижения этой цели строится система качества, способная обеспечить к определенному сроку создание нужной продукции и отладку её стабильного производства. На наш взгляд, особенно важно отметить, что управление качеством на предприятиях общественного питания и сервиса производится с целью постоянного совершенствования продукции и предоставляемых услуг. Также оно направлено на приведение услуг в соответствие с национальными и международными стандартами. Основы управления качеством регламентируют наиболее важные моменты, которые позволяют удовлетворить нужды потребителей и обеспечить надлежащий уровень безопасности. Подводя итог всему вышесказанному, необходимо отметить, что сфера общественного питания - достаточно развивающаяся сфера, как в развивающихся городах, так и в мегаполисах.

Кроме того, теоретический анализ также показал, что высокое качество обслуживания зависит не только от обслуживающего персонала, но и от

менеджера, который следит за деятельностью данного предприятия. Менеджер кафе относится к категории руководителей. В его обязанности входит планирование, организация и контроль за работой ресторана. К сожалению, даже самые пятизвездочные заведения общественного питания далеко не застрахованы от имеющихся неудач в последующем предоставлении своих услуг гостям. Поэтому многочисленные работы по улучшению качества в сфере обслуживания достаточно важны для дальнейшей деятельности любого заведения.

В аналитической части работы нами был проведен ряд практических исследований. Нами было проведено исследование кафе «Барашек», которое является предприятием общественного питания с широким ассортиментом блюд простого и сложного приготовления, включая банкетное меню, блюда на заказ, вино-водочные изделия, напитки, с повышенным уровнем обслуживания в сочетании с организацией отдыха посетителей.

Проведенное практическое исследование показало, что кафе работает только с высококвалифицированными поставщиками, что даёт определённые преимущества и обеспечивает высокое качество приготовленных блюд. Стоимость поставляемых продуктов полностью окупается в процессе производства. Кафе «Барашек» открылось 20 марта 2009 года. Это излюбленное место жителей Саратова, где сформировался довольно обширный круг постоянных посетителей. Кафе «Барашек» - культовое место для гурманов и гостей города. Здесь собрано все самое лучшее, что может отражать истинное радушное гостеприимство: современный интерьер в сочетании дерева и зеркал, располагает к безмятежному и уютному времяпрепровождению. Вкусные блюда не только из барашка, а также свежей телятины или охлажденной рыбы. Внимательный сервис отличается особенным трепетом и уважением к каждому гостю.

Системой контроля качества занимаются технические специалисты, подчиняющиеся напрямую директору кафе. В их компетенцию входит анализ продукции и ее соответствия со стандартами качества. Также они проводят

анализ качества оказываемых услуг. Основными нормативными актами предприятия, регламентирующие систему менеджмента качества являются регламенты «Цели в области качества» и «План качества».

Обобщив результаты проведенных исследований, нами была определена основная проблема - необходимо повышать качество оказываемых услуг для получения более высоких оценок и повышения прибыли предприятия.

Для решения данной проблемы был разработан комплекс мероприятий, цель которых состоит в совершенствовании системы менеджмента качества на предприятии. Было предложено внедрить следующие мероприятия:

1. Модернизация производственного оборудования кафе.
2. Обновление элементов интерьера кафе.
3. Введение развлекательной программы в кафе.
4. Организация доставки на дом продукции кафе.
5. Организация доставки в офисы комплексных обедов.

Таким образом, система менеджмента качества является совокупностью организационной структуры, процедур, процессов, необходимых для осуществления общего руководства качеством. Эффективная система менеджмента качества позволит снизить издержки производства за счёт снижения доли брака в производстве, а это в свою очередь позволит предлагать продукцию потребителю по ценам, ниже продукции конкурентов. Высокое качество и низкая цена – это благоприятная ситуация для завоевания новых рынков сбыта. Таким образом, система управления качеством это основной инструмент повышения конкурентоспособности предприятия.

Внедрение данных мероприятий будет способствовать повышению эффективности качества оказываемых услуг на предприятии общественного питания. Подсчет результатов позволяет сделать вывод об экономической эффективности и удовлетворительной окупаемости проектных затрат. Исходя из расчетов также видно, что данный проект имеет экономическую и

социальную значимость и рекомендуется к внедрению. Важно отметить, что мероприятия по повышению эффективности системы менеджмента качества способны повлиять на эффективность всего предприятия.

Данные выводы и предложенные рекомендации были представлены руководителю организации. Информация была им проанализирована и оценена положительно, в настоящее время принимаются меры для внедрения разработанного проекта.