

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра туризма и культурного наследия

АВТОРЕФЕРАТ

ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ БАКАЛАВРА

студента (ки) __4__ курса __431__ группы

направления 43.03.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

Мирошниковой Анастасии Федоровны

Руководитель практики:
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 2020

Введение. Актуальность темы. В рыночной экономике актуальность управления качеством на предприятиях сферы сервиса определяется его направленностью на обеспечение определенного уровня качества обслуживания, который может полностью удовлетворять запросы потребителей. Повышение качества услуг и обслуживания расценивается, как решающее условие конкурентоспособности и прибыльности работы предприятия. Поэтому необходимо поддерживать уровень качества обслуживания и постоянно его повышать, т.к. при аналогичных условиях конкуренцию выигрывает услуга с более качественными характеристиками. Главной проблемой в обеспечении качества обслуживания потребителей услуг является то, что показатели качества и методы оценки, используемые при анализе качества услуг, нельзя применить для анализа качества обслуживания из-за сущности данных понятий. Проводимое исследование поможет разграничить их, а также применить полученные знания на практике.

Теоретические основания работы. В основу данного исследования легли работы по управлению качеством отечественных авторов: М.В.Виноградовой и З.И. Паниной, А. Г. Зекунова, В. М. Мишина, Э.В.Новаторова. В данной работе были использованы основные термины и определения из ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения», а также принципы менеджмента качества из ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». В работе «Управление качеством услуг и работ» Т. В. Черевичко рассмотрены подходы к определению качества. В работе «Качество обслуживания населения в отраслях сферы услуг» Т. В. Темяковой представлено разграничение понятий «качество оказания услуги» и «качество обслуживания».

Цель выпускной квалификационной работы – исследование методов оценки и принципов повышения качества обслуживания, а также

разработка проекта совершенствования обслуживания потребителей в рыболовном клубе «Лесная сказка».

Для решения поставленной цели сформулированы следующие **задачи**:

1. Определить понятие качества обслуживания потребителей и рассмотреть методы его оценки;
2. Изучить современные системы обеспечения качества и принципы повышения качества услуг;
3. Выявить факторы, влияющие на уровень обслуживания потребителей в сфере рыболовного туризма;
4. Проанализировать качество обслуживания в рыболовном клубе «Лесная сказка»;
5. Разработать проект, направленный на совершенствование качества обслуживания потребителей в рыболовном клубе «Лесная сказка».

Объектом выпускной квалификационной работы является рыболовный клуб «Лесная сказка».

Предметом выпускной квалификационной работы является инструменты и методы повышения качества обслуживания в рыболовном клубе «Лесная сказка».

Эмпирическая база исследования:

1. Контент-анализ веб-сайта рыболовного клуба «Лесная сказка», целью которого является анализ предложений услуг в сфере рыболовного туризма;
2. Анкетирование потребителей (N10 человек), целью которого является оценка уровня удовлетворенности качеством обслуживания в рыболовном клубе «Лесная сказка»;
3. Интервью с работниками (N3 человека), целью которого является определение отношения сотрудников к организации, уровня мотивации, а также оценка уровня удовлетворенности условиями труда в рыболовном клубе «Лесная сказка».

4. Анализ отзывов о рыболовном клубе «Лесная сказка»;

5. SWOT-анализ, целью которого стало выявление сильных и слабых сторон, угроз и возможностей рыболовного клуба «Лесная сказка».

Практическая значимость исследования заключается в разработанном проекте, направленного на совершенствование качества обслуживания потребителей в рыболовном клубе «Лесная сказка».

Структура работы. Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемых источников и приложений. В первой главе представлен теоретический материал по качеству обслуживания потребителей. Во второй главе представлен анализ качества обслуживания потребителей в рыболовном клубе «Лесная сказка». В третьей главе разработан проект по совершенствованию процесса и уровню обслуживания потребителей в рыболовном клубе «Лесная сказка».

Основное содержание выпускной квалификационной работы бакалавра. Повышение уровня открытости рынка услуг и обострение конкуренции среди предприятий ставят задачу постоянного повышения качества обслуживания для полного удовлетворения потребителей. Качество обслуживания является одним из процессов оказания услуги потребителю. Качество обслуживания – это совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя. В настоящее время большинство ГОСТ посвящены качеству оказания услуг, где можно выделить требования, предъявляемые именно к качеству обслуживания потребителей. К основным методам оценки качества обслуживания на предприятиях сферы услуг относятся анализ жалоб, претензий, замечаний, предложений; опрос клиентов, анкетирование; традиционные инспекции; проверки и рейды; метод «Тайный гость».

Для достижения поставленных целей в области качества на предприятии создается и внедряется система качества, которая представляет собой совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством. Управление качеством осуществляется с помощью TQM и стандартов системы качества ISO-9000. Концепция TQM направлена на улучшение конечных результатов деятельности предприятия за счет повышения эффективности работы каждого сотрудника и предприятия в целом. Теории TQM лежат в основе серии стандартов ISO-9000. Системы качества, построенные на основе серии стандартов ISO-9000, служат для обеспечения определенного уровня качества продукции, требуемого заказчиком. Основными принципами повышения качества обслуживания являются акцент на потребителя; непрерывное улучшение качества производственного процесса, создания, оказания услуги и обслуживания; принятие решений на основе факта; вовлечение в процесс принятия решений

всех, начиная от служащего до генерального директора; восприятие философии управления качеством как единственную на данный момент продуктивную теорию менеджмента.

Рыболовный туризм – это временные выезды на территорию рыболовных водоемов граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства в целях рыбной ловли, организованное специализированными предприятиями, обеспечивающими комплекс специфических платных услуг. К факторам, которые влияют на уровень обслуживания потребителей в сфере рыболовного туризма, можно отнести: комплексность обслуживания клиентов, способы доведения услуг до потребителя, размещение предприятий сферы сервиса, режимы работы, уровень этики и культуры обслуживания клиентов, профессионально-квалификационный уровень персонала, степень прогрессивности организации труда, методы и приемы труда, условия труда работников сервисного предприятия, организация и обслуживание рабочих мест, мотивация персонала, соблюдение трудовой и исполнительской дисциплины. Все вышеперечисленные факторы в большей или меньшей степени оказывают влияние на качество обслуживания потребителей.

Объектом рассмотрения в данной работе является рыболовный клуб «Лесная сказка». Данная организация находится в 30-ти километрах от Саратова, в селе Корсаковка Татищевского района. Рыболовный клуб «Лесная сказка» предлагает клиентам круглогодичную рыбалку в зарыбленных прудах и комфортный отдых.

В рамках данной работы были проведены анонимное анкетирование и интервью, целью которых является оценка уровня удовлетворенности потребителя качеством обслуживания, а также определение отношения сотрудников к организации, уровня мотивации и удовлетворенности условиями труда в рыболовном клубе «Лесная сказка». В анонимном анкетировании приняли участие 10 человек. По результатам опроса можно

сделать вывод, что 71,33% клиентов удовлетворены качеством обслуживания в рыболовном клубе «Лесная сказка». К преимуществам обслуживания клиентов в организации можно отнести следующие показатели: комплексность обслуживания клиентов, круглосуточный режим работы организации, удобство расположения рыболовного клуба, скорость обслуживания и профессионально-квалификационный уровень персонала. Однако необходимо обратить внимание на такой фактор удовлетворенности, как культура обслуживания (внешний вид персонала, художественное оформление и удобство помещения). Также было проведено интервью, где приняли участие 3 администратора. К основным факторам, которые влияют на удовлетворенность сотрудников своей работой, можно отнести: оплату труда, характер работы, возможность продвижения, взаимодействие с руководством, коллектив, условия работы. По результатам интервью были выделены основные проблемы в таких критериях удовлетворенности работника, как условия труда, оплата труда, возможность продвижения, коллектив. Кроме того, в ходе анализа отзывов о рыболовном клубе «Лесная сказка» было выявлено, что в организации отсутствует книга отзывов и предложений, а контент-анализ веб-сайта показал, что на нем отсутствует возможность написания отзывов.

Таким образом, в результате оценки качества обслуживания клиентов в исследуемой организации были выявлены основные проблемы - отсутствие обратной связи, форменной одежды и бейджа у администраторов, неудовлетворенность сотрудников размером заработной платы, неблагоприятные условия для работников в помещении администрации рыболовного клуба, отсутствие стандарта обслуживания в рыболовном клубе.

В рамках совершенствования качества обслуживания потребителей будет проведено несколько мероприятий, которые можно разделить на две группы:

1) первая группа мероприятий направлена на создание эффективной обратной связи с клиентами;

2) вторая группа мероприятий направлена на повышение удовлетворенности сотрудников работой, а также на создание системы управления качеством в организации.

Первая группа мероприятий по повышению качества обслуживания в рыболовном клубе «Лесная сказка» предполагает создание такой обратной связи с клиентами, которая позволит выявлять недостатки в работе персонала с потребителями. Для этого следует внедрить книгу отзывов и предложений, создать возможность написания отзывов на веб-сайте рыболовного клуба. Кроме этого, необходимо добавить организацию на карты Google и Яндекс, где клиенты также могут оставлять отзывы, а также активно вести социальные сети. Вторая группа мероприятий предполагает внедрение мер по усилению организационной культуры и повышению мотивации персонала, например, введение системы премирования, подключение корпоративной связи, проведение корпоративных мероприятий, персональная публичная похвала, поздравление работников со значимыми датами, проведение мотивирующих совещаний. Также необходимо создать комфортные условия труда для сотрудников рыболовного клуба. Для этого следует установить сплит-систему в помещении администрации. Кроме того, данная группа мероприятий направлена на разработку стандартов обслуживания клиентов, которые позволят установить правила обслуживания клиентов, порядок действий, способы реагирования в различных ситуациях, критерии правильности действий, стандарты внешнего вида персонала.

Все мероприятия проекта были направлены на повышение качества обслуживания клиентов рыболовного клуба «Лесная сказка».

Определение экономической эффективности предполагает сопоставление результатов и затрат. Повысить эффективность означает с

меньшими затратами получить лучшие результаты. Проконтролировать ожидаемые результаты и оценить экономическую эффективность проекта можно с течением времени.

Заключение. Итак, проведенный анализ особенностей управления качеством обслуживания в сфере услуг (на примере рыболовного клуба «Лесная сказка»), позволил сделать ряд выводов как теоретического, так и практического характера.

В результате проведенного теоретического анализа существующих источников, было выявлено, что качество обслуживания является одним из процессов оказания услуги потребителю, которое направлено на удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя. Качество обслуживания – это совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.

Также мы изучили основные методы оценки качества обслуживания на предприятиях сферы услуг, к которым можно отнести анализ жалоб, претензий, замечаний, предложений; опрос клиентов, анкетирование; традиционные инспекции; проверки и рейды; метод «Тайный гость». Кроме того, с помощью системы обеспечения качества можно внедрить определенную политику предприятия сферы сервиса в области качества.

На наш взгляд, взаимосвязь определенных факторов определяет качество обслуживания потребителей в сфере рыболовного туризма. К таким факторам можно отнести: комплексность обслуживания клиентов, способы доведения услуг до потребителя, размещение предприятий сферы сервиса, режимы работы, уровень этики и культуры обслуживания клиентов, профессионально-квалификационный уровень персонала, степень прогрессивности организации труда, методы и приемы труда, условия труда работников сервисного предприятия, организация и обслуживание рабочих мест, мотивация персонала, соблюдение трудовой и исполнительской дисциплины.

В аналитической части работы нами был проведен ряд практических исследований. Нами был проведен контент-анализ веб-сайта рыболовного

клуба «Лесная сказка». Был сделан вывод о том, что веб-сайт организации дает посетителю нужную и полезную информацию, а также имеет персональный раздел, это значит, что посетитель может зарегистрироваться и иметь свой личный кабинет, с помощью которого можно забронировать мостки, беседки, баню, палатки, понтоны, инвентарь и осуществить онлайн-оплату. Однако был выявлен существенный недостаток веб-сайта – отсутствие удобной системы обратной связи с клиентами.

В марте 2020 года было проведено анкетирование, целью которого было оценка уровня удовлетворенности качеством обслуживания в рыболовном клубе «Лесная сказка». По результатам опроса был сделан вывод, что 71,33% клиентов удовлетворены качеством обслуживания в рыболовном клубе «Лесная сказка». К преимуществам обслуживания клиентов в организации можно отнести следующие показатели: комплексность обслуживания клиентов, круглосуточный режим работы организации, удобство расположения рыболовного клуба, скорость обслуживания и профессионально-квалификационный уровень персонала. Однако необходимо обратить внимание на такой фактор удовлетворенности, как культура обслуживания.

В это же время было проведено интервью с работниками, целью которого является определение отношения сотрудников к организации, уровня мотивации, а также оценка уровня удовлетворенности условиями труда в рыболовном клубе «Лесная сказка». По результатам интервью был сделан вывод, что основные проблемы выявлены в таких критериях удовлетворенности работника, как условия труда, оплата труда, возможность продвижения, коллектив.

В ходе исследования был проведен анализ отзывов о рыболовном клубе «Лесная сказка». Однако в организации отсутствует книга отзывов и предложений, а также нет возможности оставить отзыв на официальном веб-сайте организации.

С целью выявления сильных и слабых сторон, угроз и возможностей рыболовного клуба «Лесная сказка» был проведен SWOT-анализ. Согласно данному анализу были обозначены основные направления по улучшению деятельности организации, а именно: постоянные и эпизодические маркетинговые исследования, открытие новых направлений, освоение новых технологий в сфере рыболовного туризма, поиск новых поставщиков и путей снижения издержек.

Обобщив результаты проведенных исследований, нами были выявлены основные проблемы рыболовного клуба «Лесная сказка», которые оказывают влияние на качество обслуживания потребителей: отсутствие обратной связи, отсутствие форменной одежды и бейджа у администраторов рыболовного клуба, неудовлетворенность сотрудников размером заработной платы, неблагоприятные условия для работников в помещении администрации рыболовного клуба, отсутствие стандарта обслуживания в рыболовном клубе.

Для решения данных проблем был разработан проект по повышению качества обслуживания в рыболовном клубе «Лесная сказка». Проект представляет собой комплекс мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания клиентов рыболовного клуба «Лесная сказка». Организация и проведение данных мероприятий позволит получить бизнес с прописанными показателями качества обслуживания клиентов, что позволит достичь единого качества обслуживания клиентов, оптимизации рабочих процессов и процедур, понятности рабочего процесса для сотрудников, повышения мотивации сотрудников за счет понимания ими критериев оценки работы и работы коллег.