

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

Кафедра туризма и культурного наследия

**Управление качеством услуг на предприятиях общественного питания (на
примере ресторана «Джос», г. Саратов)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 5 курса 551 группы
направления 43.03.01 Сервис

Института истории и международных отношений

Дускалиевой Алсу Дамировны

Научный руководитель
доцент, к.э.н., доцент

Т.В. Темякова

Зав. кафедрой
профессор, д.э.н., профессор

Т.В. Черевичко

Саратов 2024

ВВЕДЕНИЕ. Деятельность предприятий общественного питания оказывает значительное влияние на качество и культуру жизни населения. Оказывая услуги питания, предприятия удовлетворяют не только физиологические, но и социальные, духовные потребности человека – в общении, уважении, признании, новизне, красоте, гармонии и т.п. От степени удовлетворенности этих запросов людей зависит посещаемость, а, следовательно, успех и стабильность развития предприятия. В связи с высокой конкуренцией на рынке любая организация должна постоянно рассматривать варианты повышения качества услуг, в частности, в ресторанном бизнесе, поэтому сегодня актуальна тема исследования, посвященная управлению качеством услуг на предприятиях общественного питания.

Цель исследования – на основе изучения содержания управления качеством услуг на предприятиях общественного питания проанализировать управление качеством услуг в ресторане «Джос» г. Саратова и предложить рекомендации по его совершенствованию.

В соответствии с целью были сформулированы задачи исследования:

- изучить теоретико-прикладной аспект понятия качества услуг в сфере общественного питания;
- рассмотреть теоретические основы управления качеством услуг на предприятиях общественного питания;
- исследовать инновационные технологии как инструмент управления качеством услуг в сфере общественного питания;
- дать общую характеристику деятельности ресторана «Джос», г. Саратов;
- проанализировать особенности управления качеством услуг в ресторане «Джос»;
- представить рекомендации по совершенствованию управления качеством обслуживания в ресторане «Джос».

В научной литературе рассматриваемая проблематика достаточно хорошо разработана. В своих работах такие авторы, как В.Н. Глазков¹, Т.А. Джум², Н.В. Фаустова³ рассматривали трактовку понятия «качество услуг на предприятиях общественного питания». Н. В. Бураковская⁴, Г. М. Дехтярь⁵ выявили особенности управления качеством услуг на предприятиях общественного питания. В.Ю. Огвоздин⁶, Ф.Л. Сокирянский⁷, Т.Л. Тихимирова⁸, Г.И. Шевелева⁹ анализировали факторы и условия управления качеством услуг на предприятиях.

При изучении поставленной проблемы были использованы такие методы, как аналитический метод; метод оценки; метод сравнения.

Практическая значимость исследования заключается в возможности применения предложенных мероприятий по формированию и совершенствованию управления качеством услуг на предприятии общественного питания, прежде всего в ресторане «Джос», который стал объектом исследования в рамках данной выпускной квалификационной работы.

¹Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела : учебное пособие для вузов / В. Н. Глазков. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – С. 20.

²Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. — С. 34.

³Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – С. 17.

⁴Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – С. 8.

⁵Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – С. 52.

⁶Огвоздин, В. Ю. Управление качеством: Основы теории и практики [Текст] / учеб. пособие / В. Ю. Огвоздин. – 6-е изд. – М. : Дело и Сервис, 2020. – С. 96

⁷Сокирянский, Ф. Л. Технология и организация услуг питания: банкетные услуги [Текст] / учеб. пособие / Ф. Л. Сокирянский. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2022. – С. 11

⁸Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – С. 27

⁹Шевелева Г.И. Контроль качества продукции: Учебный комплекс. Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2022. С. 35

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, основной части, разделенной на две главы, заключения, списка использованных источников и приложения.

В первой главе рассмотрено понятие качества услуг в сфере общественного питания, изучены теоретические основы управления качеством услуг на предприятиях общественного питания, а также инновационные технологии как инструмент управления качеством услуг в сфере общественного питания. Во второй главе представлена характеристика хозяйственной деятельности ресторана «Джос», проанализированы особенности управления качеством его услуг и представлены рекомендации по совершенствованию управленческого воздействия на качество обслуживания.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ. Качество – неотъемлемое свойство продукта, которое особенно важно в бизнесе. Чтобы предприятию быть экономически успешным и «выжить» в конкурентной среде, необходимо производить только качественную продукцию.

Качество услуг является стратегической проблемой, решение которой обеспечит экономическую стабильность страны. За счет повышения качества во многих интегрированных отраслях, конструкторских коллективах и сфере услуг увеличиваются прибыли от реализации услуг и товаров, и такой процесс необходим обществу и его интересам.

Одной из основных характеристик экономической ценности качества является потребительская ценность продукта. Решение потребителя об оценке качества состоит из конструктивного обсуждения его аспектов (технических и экономических). С философской точки зрения такое противоречие указывает на единство аспектов качества, например, технического и экономического (существование одного без другого невозможно).

В России существует несколько стандартов качества, регламентирующих процессы и услуги в пищевой сфере. К ним относятся требования к безопасности продукции, качеству обслуживания и уровню обслуживания гостей.

Одним из таких стандартов является ГОСТ Р ИСО 22000-2019 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции». Этот стандарт определяет требования к системе управления безопасностью пищевых продуктов, которая должна охватывать процессы от фермы до конечного потребителя. Система должна обеспечивать безопасность всех этапов производства и доставки продукции.

Еще один стандарт – ГОСТ Р 30389-2013 «Услуги предприятий общественного питания. Требования к качеству». Настоящий стандарт определяет требования к услугам предприятий общественного питания, основные принципы организации работы заведения, а также перечень документации и отчетов, необходимых для подтверждения соответствия требованиям стандарта.

Кроме того, в России действует система сертификации качества ISO 9001:2015. Это международный стандарт, определяющий требования к системам менеджмента качества. В области питания сертификация ISO 9001:2015 дает потребителям уверенность в получении высококачественных услуг и продуктов.

ГОСТ Р 51074-2003 «Продукты пищевые. Информация для потребителя. Общие требования» устанавливает требования и правила для отдельных видов деятельности. Национальные стандарты питания упорядочивают хранение и производство продуктов питания, а также определяют требования к безопасности пищевых продуктов.

ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания устанавливает перечень услуг общественного питания, требования к ним и методы оценки качества услуг. Стандарт распространяется на услуги общественного питания, оказываемые юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями. В статье 6 установлены требования по защите прав потребителей, которые должны соблюдаться предприятиями общественного питания.

В целом все эти стандарты направлены на повышение качества общественного питания и обеспечение безопасности пищевых продуктов. Соблюдение их помогает предприятиям общественного питания повысить свою конкурентоспособность, привлечь новых потребителей и сохранить доверие существующих гостей.

К основным характеристикам высокого качества услуг общественного питания можно отнести социальную адресность; функциональную пригодность; безопасность; эргономичность; эстетичность; информативность; гибкость.

В практической части рассмотрено понятие качества услуг в сфере общественного питания на примере ресторана «Джос».

Организационно-правовая форма ресторана Джос является обществом с ограниченной ответственностью, собственное наименование которого ООО «ДОМОЛИМП».

Рестораном считается предприятие общественного питания (заведение), предлагающее потребителю услуги по организации питания и отдыха или без отдыха, с предоставлением определенного ассортимента товаров и услуг, реализацией фирменных блюд, кондитерских и хлебобулочных изделий, алкогольных и безалкогольных напитков, покупные товары.

Финансовое состояние ООО «ДОМОЛИМП» на 31.12.2023 лучше финансового состояния большей части всех малых предприятий региона, занимающихся видом деятельности – деятельность ресторанов и кафе с полным ресторанным обслуживанием, кафетериев, ресторанов быстрого питания и самообслуживания (код по ОКВЭД 56.10.1). Компания занимает 5 место в отрасли по Саратовской области по объему выручки и 34 место в категории «Рестораны, кафе, столовые» по нашему региону по показателю «стоимость бизнеса»¹. По бухгалтерскому балансу «ДОМОЛИМП» активов в 2023 году

¹Сайт СБИС [Электронный ресурс]: [сайт]. – URL: <https://sbis.ru/contragents/6451012465/645001001> (дата обращения: 08.06.2024).- Загл.с экрана.- Яз.рус.

(оборотных и необоротных) – 20,05 млн, это + 15,7 % по сравнению с предыдущим годом. Пассивов в строке капитал и резервов 13,98 млн. Такой показатель лучше на 74% по сравнению с предыдущим годом. Организация по состоянию на конец 2023 г. является финансово устойчивой, поскольку способна покрыть все свои долговые обязательства собственным капиталом.

Таким образом, финансовое состояние ООО «ДОМОЛИМП» лучше большей части всех малых предприятий, занимающихся данным видом деятельности.

В 2021 году показатели текучести кадров – 30 %, в 2022 году – 27 %, в 2023 году – 36 %, следовательно, текучесть кадров является проблемой в управлении персоналом ресторана, так как по данным сайта СБИС¹ нормой текучести кадров является значение – до 30 % в общепите.

Исследование качества услуг в ресторане «Джос» проводилось автором в течение месяца – с 1 по 28 февраля 2024 года, в результате которого были опрошены 64 респондента, которые посетили ресторан и воспользовались предлагаемыми услугами. Из общего числа респондентов 36 женщин (56%) и 28 мужчин (44%).

Одним из преимуществ оценки удовлетворенности рестораном является ориентация на такую категорию гостей, как маленькие дети. В гостевой комнате имеется детский уголок с мягким полом, детской мебелью и игрушками. Кроме того, на одной из стен зала есть доска, на которой каждый может «оставить свой след». Все это позволяет, например, занять детей играми, пока они ждут заказа.

Отметим, что среди положительных отзывов есть и отрицательные. Очень часто получают отзывы от гостей о том, что цены в ресторане несколько завышены, но большого гастрономического предложения в комплексе нет,

¹Сайт СБИС [Электронный ресурс]: [сайт]. – URL: <https://sbis.ru/contragents/6451012465/645001001> (дата обращения: 08.06.2024).- Загл.с экрана.- Яз.рус.

поэтому цены принимаются гостями. Даже при оценке качества обслуживания работа обслуживающего персонала в зале не всегда оценивается положительно.

Отсюда можно сделать вывод, что у ресторана есть области для улучшения. К ним относятся сотрудничество с обслуживающим персоналом – обучение обслуживающего персонала необходимому общению и поведению в их деятельности. Для этого необходимо разработать рекомендации по улучшению качества обслуживания ресторана «Джос».

Таким образом, в ресторане «Джос» необходимо использовать методы управления качеством услуг, а именно:

- разработать рабочие инструкции организации обслуживания официантами;
- проводить обучение сотрудников этикету, коммуникации, конфликтологии;
- разработать стимулирующие методы улучшения процесса работы сотрудников.

В ресторане «Джос» используется метод управления качеством ZeroDefectPrograms (метод совместной работы, направленной на достижение идеальной цели – полного отсутствия дефектной продукции. Концепция «Ноль дефектов» предполагает, что количество дефектов будет уменьшено, прежде всего, за счет их своевременного предотвращения). Такой метод применяется относительно продукции блюд кухни, но не в деятельности всех сотрудников, официантов в том числе, что является проблемой, так как должен быть применен метод для всего предприятия.

Было проведено исследование с целью анализа качества обслуживания в ресторане «Джос». За отчетный период в опросе приняли участие 64 человека, как описано выше. На основе полученных данных была создана программа повышения качества обслуживания и ее экономическое обоснование.

Цели программы заключаются в следующем:

- спланировать и разрабатывать меры по повышению удовлетворенности качеством обслуживания;

- определить ответственных сотрудников;
- проанализировать результаты программы.

К сильным сторонам ресторана «Джос» можно отнести качество и ассортимент блюд и напитков, расположение и предоставление дополнительных услуг; многие из опрошенных порекомендовали бы этот ресторан своим друзьям. Самыми слабыми местами являются нестабильное качество обслуживания, работы с обучением официантов, оснащением ресторана для приоритетных категорий потребителей (детей, людей с ограниченными возможностями).

Качество и свежесть предлагаемых в кафе блюд не вызывают особых замечаний у гостей, но в качестве одной из мер по повышению качества обслуживания предлагается разнообразить меню:

1. Введение в меню новых блюд, возможно, связанных с достопримечательностями города, с целью лучшего привлечения внимания и интереса местных жителей и гостей города.

2. Разнообразить детское меню, так как ресторан позиционирует себя как семейное и среди посетителей много семей с маленькими детьми –добавить в меню новые десерты и молочные коктейли. Также предлагается сделать сервировку необычную для маленьких гостей, оформив блюдо на тарелке в виде животных, растений, пейзажей и т. д.

3. Кроме того, еще одним этапом программы улучшения сервиса может быть создание «доступной среды» для лиц с ограниченными возможностями и родителей с колясками. Вход в ресторан не оборудован пандусом с платформой для удобного посещения заведения. Стоимость такой платформы – 74778 руб. с установкой. Многие компании предлагают бесплатное обслуживание в течение года такого устройства¹.

В ServiceGuru существует рассылка с оповещением сотрудников о новых материалах и заданиях, конструктор позволяет создавать курсы

¹Доступная среда. ФЦКО. [Электронный ресурс]: [сайт]. – URL: <https://фцко.рф/product/3725> (дата обращения: 08.06.2024).- Загл.с экрана.- Яз.рус.

образования из любых материалов (видео, текст), система аналитики и отчетности предоставляет информацию активности сотрудников и их успеваемости. Платформа хороша тем, что сотрудники могут пройти там аттестацию, информация по которой быстро обрабатывается и предоставляется руководителю.

Стоимость подписки на год такой услуги – 10 500 рублей (контроль и мониторинг). Отдельно можно подключить стандарт обслуживания официанта за 7500 рублей, разрешение конфликтных ситуаций – 10 500 рублей. Для компаний со штатом в 30 сотрудников предлагается специальный тариф 4 000 р. в месяц с доступом ко всем платформам сайта обучения, но для применения специального тарифа нужно оплатить год пользования платформой. Итого за год: 48000 руб.¹

Если учесть, что средний цепной темп прироста выручки за период с 2019 по 2023 гг. составил 36,42%, то прирост выручки на 36,42% составит 204778 тыс.*1,3642-204778 тыс.=74580,15 тыс. руб., однако этот прирост не будет сопряжен с положительным эффектом от внедрения предлагаемых мероприятий. Вероятно, предложенные нововведения еще больше увеличат выручку. Чтобы компенсировать расходы, достаточен прирост выручки на 0,13%, т.е. если менее, чем на 1% прирастет выручки после проведенных изменений, то затраты можно считать окупившимися.

Следовательно, если чистая прибыль в 2023 г. составила 5948000 руб., то разделив ее на 12 месяцев и вычтя затраты на программу, получится 221388,66 руб., или $274278/221388,66=1,2$ месяца, в течение которых окупятся предложенные мероприятия.

В результате было выяснено, что у ресторана есть области для улучшения: по отзывам посетителей ресторана на сайтах, в ресторане «Джос»

¹ Платформа обучения ServiceGuru[Электронный ресурс]: [сайт]. – URL: <https://www.service.guru/obichenie-personala-restorana> (дата обращения: 08.06.2024).- Загл.с экрана.- Яз.рус.

имеются проблемы с обслуживанием, незнание официантами меню, проблемы с бронированием столиков.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. Качество услуг общественного питания – совокупность характеристик процесса и условий оказания услуг общественного питания, обеспечивающих удовлетворение выявленных и ожидаемых потребностей посетителей.

К ключевым особенностям качественных услуг общественного питания относятся: социальная адресность; функциональная подготовленность; безопасность; эргономика; эстетика; информационное содержание; гибкость.

Управление качеством является важным аспектом для предприятий общественного питания, поскольку оно обеспечивает согласованность процессов, услуг и продуктов компании. Ключевым фактором в этом бизнесе является удовлетворенность гостей.

Для обеспечения высокого качества услуг решающее значение имеет связь между инновациями и постоянным улучшением системы управления качеством.

Инновации в управлении качеством могут привести к разработке новых и более эффективных методов мониторинга и улучшения качества продукта или услуги.

В рамках данного исследования был реализован анализ управления качеством обслуживания в ресторане «Джос» (полное наименование ООО «ДОМОЛИМП») города Саратова.

Было проведено анкетирование гостей. В ходе исследования респондентами стали 64 человека, которые посетили ресторан и воспользовались предлагаемыми услугами.

Было выяснено, что самыми слабыми местами являются нестабильное качество обслуживания, работа по обучению официантов и оснащению ресторана для приоритетных категорий потребителей (дети, люди с ограниченными возможностями).

Для решения данных проблем были разработаны рекомендации по улучшению качества обслуживания ресторана «Джос»:

- разработать рабочие инструкции организации обслуживания официантами и чек-лист;

- проводить обучение сотрудников этикету, коммуникации, конфликтологии;

- разработать стимулирующие методы улучшения процесса работы сотрудников.

- введение в меню новых блюд, возможно, связанных с достопримечательностями города, с целью лучшего привлечения внимания и интереса местных жителей и гостей города.

- разнообразить детское меню, так как ресторан позиционирует себя как семейное и среди посетителей много семей с маленькими детьми –добавить в меню новые десерты и молочные коктейли. Также предлагается сделать сервировку необычную для маленьких гостей, оформив блюдо на тарелке в виде животных, растений, пейзажей и т. д.

- создание «доступной среды» для лиц с ограниченными возможностями и родителей с колясками. Вход в ресторан не оборудован пандусом с платформой для удобного посещения заведения.

Затраты на реализацию программы по улучшению качества обслуживания в ресторане «Джос» составляют 274 278 руб. Были проведены расчеты и выяснено, что данные мероприятия окупятся в течение 1 месяца. Следовательно, предложенные рекомендации можно считать низкозатратными и эффективными.