

УДК 642.59

Кукліна Т.С.

кандидат економічних наук, доцент,
Запорізький національний технічний університет

Корнієнко О.М.

кандидат економічних наук, доцент,
Запорізький національний технічний університет

ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

STUDY OF SERVICE QUALITY IN RESTAURANT MANAGEMENT SCHOOLS

АНОТАЦІЯ

У статті аналізуються питання щодо актуальних методів дослідження якості послуг у закладах ресторанного господарства. Розглянуто проблематику оцінювання якості послуг та наведено загальні заходи підвищення об'єктивності результатів.

Ключові слова: ресторанный послуги, якість, оцінка, обслуговування, споживач, контроль.

АННОТАЦИЯ

В статье анализируются вопросы относительно актуальных методов исследования качества услуг в заведениях ресторанного хозяйства. Рассмотрена проблематика оценки качества услуг и приведены общие меры повышения объективности результатов.

Ключевые слова: ресторанные услуги, качество, оценка, обслуживание, потребитель, контроль.

ANNOTATION

The article analyzes the issues relative to current methods of service quality in restaurant management schools. Considered the problem of assessing the quality of services and the General measures to increase the objectivity of the results.

Keywords: restaurant services, quality, grade, service, consumer, control.

Постановка проблеми. Соціальна спрямованість сучасної ринкової економіки має на меті створення умов для забезпечення гідного рівня життя населення, серед яких одними з найважливіших є харчування та відпочинок. Сьогодні галузь ресторанного господарства характеризується значними динамічними процесами, внаслідок яких виникають зміни структурно-функціональних параметрів закладів, збільшується асортимент продукції різних національних кухонь, розширюється номенклатура додаткових послуг, застосовуються різноманітні форми та методи обслуговування. Всі ці складні та неоднозначні зміни, зумовивши згадані перетворення, змінили вимоги до якості послуг, додавши їм нових характеристик і критеріїв оцінки.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Проблеми управління закладами ресторанного господарства розглядають вітчизняні вчені В.І. Карсекін, О.І. Кочерга, Н.О. П'ятницька, В.М. Селютін, С.С. Ткачова, Л.М. Яцун та ін. Варто відзначити праці, які висвітлюють ресторанну діяльність за кордоном, оскільки вони важливі для формування погляду на сутність завдань у ресторанній справі України.

Мета статті полягає у вивченні загальних методів оцінки якості послуг у закладах ресторанного господарства.

Виклад основного матеріалу дослідження. Доречно торкнутися питання про рівень насичення ринку ресторанного господарства України. При цьому оперують показником, що відображає кількість місць у залах ресторанного господарства на одного споживача послуг закладів. Для прикладу, в Європі в середньому на одне місце в ресторані (кафе, фаст-фуд) припадає вісім жителів, у Києві – 35, у Дніпропетровську – 40, у Львові – 25 жителів. Виходячи з цих даних, можна зробити висновок, що перспективи розвитку галузі в Україні чималі. Особливо якщо врахувати факт, що середньоєвропейський рівень насичення ринку порівнюється з рівнем найбільших міст України, які до того ж мають певні ресторанный традиції.

Міжнародний практичний досвід засвідчує, що успішну діяльність підприємства забезпечує впровадження системи управління якістю (СУЯ) – ефективного інструменту, який дає змогу здійснювати управління якістю на всіх етапах створення та надання послуг. Ще одним дієвим інструментом управління в харчовій промисловості є Система управління безпечністю харчових продуктів (НАССР), яка може функціонувати самостійно або бути складовою частиною СУЯ. Убезпечити харчові продукти можна також спільними зусиллями всіх сторін, що беруть участь у харчовому ланцюзі та виконують вимоги [1].

Запровадження принципів системного управління забезпечення якості послуг безпосередньо в кожному закладі залежить насамперед від коректності встановлених вимог до якості продукції та послуг, досконалості технологічних розробок, рівня технічного оснащення, кваліфікації кадрів, ефективності контролю, організації виробничого та обслуговувального процесів.

Вирішенням питань оцінювання якості продукції та послуг займаються спеціалісти з кваліметрії, у доробку яких є важливі напрацювання. Основні методи оцінювання якості продукції затверджені стандартом [2].

Процедура оцінювання якості продукції та послуг передбачає встановлення номенклатури показників, визначення значень цих показників та порівняння їх із базовими. Іншими словами, оцінка якості продукту (продукції, послуг, процесів) є усвідомленням того, якою мірою ті або інші продукти праці можуть задовольняти певні потреби суспільства.

В Україні оцінювання та контроль якості послуг закладів ресторанного господарства виконують за допомогою вимірювальних (аналітичний: фізико-хімічний, мікробіологічний, медико-біологічний), експертних (органолептичний) та соціологічних методів, затверджених в установленому порядку [3].

Основні методи оцінювання якості продукції – диференційний, комплексний, змішаний, статистичний. Показники якості визначають за допомогою таких методів, як: реєстраційний, розрахунковий, вимірювальний, органолептичний, соціологічний та експертний.

Заклади ресторанного господарства, що здійснюють діяльність на території України, перебувають під державним контролем та регулюванням якості продукції та послуг.

За результатами опрацювання інформації з книг відгуків визначено, що серед основних причин, які зумовлюють незадоволеність споживачів послуг, є: неякісне обслуговування (50%), повільне обслуговування (15%), недбале ставлення (10%), помилки під час виконання замовлення (9%), незадовільна якість продукції (8%), очікування вільного місця (6%), обрахування (неправильно визначена вартість замовлення) (2%) (табл. 1).

Забезпечення якості послуг залежить від ступеня виконання та дотримання регламентованих вимог, а їх поліпшення – від виявлення додаткових вимог споживачів до якості послуг. Ураховуючи сьогоденні умови діяльності

закладів ресторанного господарства, визначення та виконання додаткових вимог є необхідними заходами поліпшення якості послуг та задоволеності споживачів [4].

Розглядаючи операції з виготовлення кулінарної продукції, її реалізації в певних умовах та організацію відпочинку, визначено, що якість послуг, а відповідно, і ступінь задоволеності споживачів, залежить від рівня виконання двох процесів: виготовлення продукції та надання послуг.

Під час дослідження методів оцінювання продукції та послуг визначено низку особливостей та визначено потребу розробки спеціалізованого методу з простим алгоритмом виконання, доступного для частого застосування, з метою одержання об'єктивних результатів оцінювання якості наданих послуг.

Оцінювання якості об'єктів, що служить основою проведення стандартизації, сертифікації, визначення оптимальних параметрів, для формулювання конкретних властивостей продукції та послуг повинно проводитися найбільш об'єктивними методами, які передбачають застосування засобів вимірювальної техніки. Однак послугам властиві здебільшого якісні характеристики, які стосуються їх здатності задовольняти передбачувані потреби [5].

Дослідження методів дало змогу запропонувати можливі заходи підвищення об'єктивності результатів, які необхідно взяти до уваги під час розроблення спеціалізованого методу оцінювання якості послуг, а саме:

- враховувати специфіку галузі шляхом чіткого вираження якості конкретної послуги сукупністю показників та критеріїв, характерних для даного виду діяльності;

- приділяти значну увагу вагомості показників якості послуги з погляду споживачів, тобто визначити їх думку шляхом застосування соціологічних методів;

Таблиця 1

Результати дослідження вимог до послуг

Вимоги споживачів до послуг (потреби та очікування)	Характеристика потреб та очікувань
надійність	– стабільне виконання операцій незалежно від зміни виконавця та умов – відшкодування збитків у випадку невідповідності вимог
доступність	– безперешкодне отримання послуг (в обідні перерви, за поганого транспортного сполучення) – відсутність додаткових витрат, оплата за вхід у заклад
інформаційність	– більш повне інформування в меню про інгредієнти страв (зокрема прянощів: часник, кріп, базилік) – інформування по телефону, Інтернету
простеженість дій виконання операцій	– можливість спостерігати за виконанням операцій замовлення
культура обслуговування	– привітне ставлення персоналу з обслуговування – компетентна відповідь на питання щодо кулінарної продукції та послуг – швидкість та техніка виконання обслуговування
якість продукції	– естетичний вигляд кулінарних виробів – належність кулінарної продукції до певного типу кухні – інформація про калорійність та енергетичну цінність продукції
номенклатура додаткових послуг	– перелік додаткових послуг (з організації культурної програми – тамада, замовлення артистів, флористика, організація салютів, тощо)

Джерело: складено автором на основі [4]

– сьогодні на ринку присутні однотипні послуги, відмінність яких полягає у різниці їх вартості, яка в багатьох випадках під час вибору продукту відіграє не лише вирішальну роль, а й справляє позитивне враження на споживачів. Тому доречно під час оцінювання якості послуг брати до уваги рівень їх вартості;

– як відомо, крім оцінювання якості першою стороною, розрізняють також оцінювання другою стороною (покупцями або споживачами) та третьою стороною (незалежними експертами). Зауважено, що в багатьох випадках результати оцінки за одними і тими ж критеріями якості залежать від виконавця, тобто результати оцінки виробника, споживача та експертів можуть суттєво відрізнятись. Це є підставою для того, щоб об'єднати інтереси трьох сторін у процесі оцінювання, залучивши до участі оцінювання споживачів, незалежних експертів і самих виробників послуг.

– врахувати характерні особливості послуг, які визначають їх відмінність від продукції:

а) наявність, окрім самої послуги, певної фази «обслуговування» до і після виконання (надання) послуги;

б) доволі висока регіональна та національна залежність уявлень про якість послуг, яка відображається на формуванні вимог та очікувань споживачів до якості послуг;

в) необхідність прямого контакту, або невіддільність від джерела або суб'єкта послуги, згідно з чим процес надання й споживання послуг відбувається одночасно. Важливий вплив на формування думки споживача про якість має його взаємодія з виконавцем (реалізатором), при цьому споживач як активний учасник процесу може впливати на кінцевий результат відповідно до своїх побажань та вимог. Звідси впливає ще одна особливість послуг – мінливість;

г) на відміну продукції, яку оцінюють у готовому вигляді (вихідний контроль) і тим самим попереджають надходження неякісної продукції до споживача, у сфері послуг це практично неможливо.

Найбільш поширеним методом одержання інформації від споживачів про якість послуг та інші особливості предметів є соціологічний – опитування, анкетування і тестування. Адекватним у цьому випадку буде анкетування потенційних (споживачі послуг закладу, що проводить оцінювання) споживачів послуг (табл. 2). Це дасть змогу визначити важливість кожного показника для даної групи респондентів [6].

Особливу увагу під час опрацювання анкет необхідно звернути на наявність зауважень та пропозицій щодо діяльності закладу – це найкращі поради та правильні напрями поліпшення задоволеності потенційних гостей закладу, тому необхідно ретельно узагальнити і подати їх зміст у рекомендаційній формі для короткострокового вирішення.

Оцінка якості послуг, формування рекомендацій є кінцевим етапом процесу оцінювання, який передбачає обчислення загального показника якості послуг закладу. Оцінювання якості послуг проводять із певною метою, у більшості випадків це виконують для визначення досягнутого рівня якості наданих послуг, прогнозування конкурентоспроможності, встановлення альтернативних шляхів поліпшення якості.

З огляду на результати оцінювання якості наданих послуг, завданням подальших досліджень є поліпшення рівня якості культури обслуговування, що є найбільш впливовим одиничним показником на рівень якості послуг ресторанів.

Позитивне вирішення цього завдання сприятиме розширенню бази лояльних клієнтів та формуванню сприятливого іміджу закладу, що в підсумку підвищить фінансовий показник його діяльності.

Передумовою планування поліпшення якості є мотивація, спричинена досягненням цілей закладу ресторанного господарства, впровадженням нових технологій виробництва продукції та послуг, появою нових потреб споживачів, посиленням державного регулювання нормативних обмежень тощо. Планування якості включає визначення того, які стандарти

Таблиця 2

Анкета для експертного оцінювання якості показників

Назва закладу									
№ п/п	Номенклатура показників якості	Бали (результати оцінювання)							ΣСб
1	соціальна адресність								
2	культура обслуговування								
3	якість продукції								
4	комфорт, інтер'єр								
5	надійність та доступність								
6	інформаційність								
7	номенклатура послуг								
Дата проведення оцінювання									
Підписи експертів									

Джерело: складено автором на основі [2; 5]

та базові показники якості застосовні до даного проекту і як домогтися відповідності.

Якщо якість послуг ресторанного господарства розглядати як сукупність властивостей, які дають змогу задовольнити конкретні потреби в певних умовах споживання, то поліпшення якості означає або більш повне задоволення потреб, тобто розширення кола задоволених потреб за одних і тих же (а іноді й більших) витрат, або зниження виробничих та експлуатаційних витрат на задоволення колишніх потреб. У будь-якому випадку це передбачає позитивний економічний ефект.

У процесі планування поліпшення якості мають бути сформовані та враховані базові показники, що виражатимуть об'єктивні особливості послуг і є важливим доповненням регламентованих вимог.

Контроль є невід'ємним складником забезпечення та поліпшення якості, дає змогу підтвердити виконання затверджених планів або встановити необхідні ступені коректування системи [2; 5].

З іншого боку, це й оперативний зворотний зв'язок зі споживачами послуг, що дає змогу контролювати та постійно вдосконалювати весь процес діяльності.

Враховуючи особливості діяльності закладів ресторанного господарства різних типів та класів, для виконання необхідних функцій контролю можна застосовувати відповідні види контролю, які можна класифікувати за етапом їх виконання та за напрямом – технічно-технологічним, санітарно-бактеріологічним, екологічним, безпечності та метрологічним.

Неухильне виконання встановлених вимог та норм щодо ресторанного господарства є умовою здійснення діяльності. Воно має виконуватися в усіх його структурних одиницях. Контроль є необхідним, таким, що дає можливість управляти діяльністю на прийнятних умовах, урахувавши інтереси зацікавлених сторін.

Керівництво закладів, виконуючи розподіл обов'язків, переважно визначає відповідальних за певні процеси діяльності і рівень їх виконання, зважаючи на обставини та умови діяльності закладу. Тобто поширені внутрішні форми забезпечення якості послуг із застосуванням доступних способів та методів контролю.

Загальновідомо, що ефективність контролю багато в чому визначається безперервністю,

системністю і комплексністю взаємозалежного здійснення технічних, організаційних та економічних заходів, що дає можливість передбачити та своєчасно усунути проблеми.

Під час організації внутрішньої системи контролю забезпечення якості важливо пам'ятати, що наявність суб'єктивного фактора є значною, тому необхідно враховувати рівень компетентності (кваліфікацію, досвід) персоналу закладу та його спроможність виконувати передбачені системою завдання, а також:

– забезпечити обізнаність персоналу щодо доцільності контролю та його відповідальності у забезпеченні якості послуг;

– відповідно до посадових інструкцій, дотримуючись рівномірності навантаження, провести розподіл обов'язків, передбачених завданнями системи контролю;

– забезпечити виконавців контролю відповідними нормативними документами, методиками та засобами вимірювання.

Висновки. Впровадження внутрішньої системи контролю відповідно до запропонованої організаційної структури дасть змогу супроводжувати діяльність закладу необхідними спостереженнями і вимірюваннями, на основі яких здійснюють контроль забезпечення якості виробництва продукції та надання послуг, а також поліпшить умови додержання і виконання вимог стандартів, норм і правил, що висуваються до закладів ресторанного господарства.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Архипов В.В. Організація ресторанного господарства : [навч. посіб.] / В.В. Архипов. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – С. 167–170.
2. Ядов В.А. Социологическое исследование: методология, программа, методы / В.А. Ядов. – М., 1995. – С. 165–177.
3. П'ятницька Н.О. Організація обслуговування в підприємствах ресторанного господарства : [підручник] / Н.О. П'ятницька. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. – С. 190–200.
4. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции / А. Фейгенбаум. – М. : Экономика, 1986. – 186 с.
5. Куць В.Р. Методи оцінки рівня якості продукції / В.Р. Куць // Вимірювальна техніка та метрологія. – 2000. – № 56. – С. 130–133.
6. Доманцевич Р.І. Основи стандартизації, метрології та управління якістю / Р.І. Доманцевич. – К. : Укоопосвіта, 2000. – 219 с.