

**«ПОНЯТИЕ, ЗНАЧЕНИЕ И ОБЩИЕ ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В  
ЗАВЕДЕНИЯХ СФЕРЫ РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА»**

# АКТУАЛЬНОСТЬ ПРОБЛЕМЫ

Современный ресторан должен предлагать не просто еду, а предоставлять собственный островок уюта вдали от дома. К этому можно прийти только через качественное обслуживание с хорошо подготовленным персоналом и эффективным управлением.

В условиях нынешнего рынка успех добиваются лишь те предприятия, которые способны создавать и проводить на самом высоком организационном уровне долговременные стратегии обслуживания.



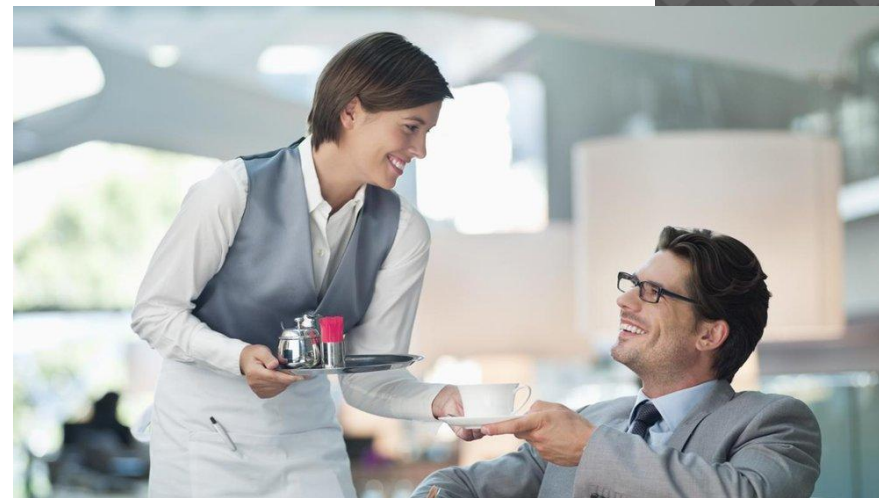
# ПОНЯТИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Качество часто ассоциируется с роскошью, услугами класса «люкс». Это заключение весьма спорно, поскольку можно получить качественные услуги за умеренную плату и не получить их за большие деньги.

Качество услуги - это не только ее содержание, но и форма представления.

Таким образом:

- **качество** - это в первую очередь чувство удовлетворения клиента от обслуживания
- **качественная услуга** - это услуга, отвечающая потребностям гостя
- **уровень качества**, в свою очередь, зависит от степени совпадения представлений клиента о реальном и желаемом обслуживании в ресторане



# ПОНЯТИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. **Качество** - это правильно определенные потребности клиентов. Здесь принимается во внимание концепция, согласно которой необходимо предоставлять услуги, соответствующие потребностям гостей.
2. **Качество** - это правильно оказанные услуги. Здесь комбинируются две концепции: услуги должны не только соответствовать потребностям клиента (технический аспект), но и вся система обслуживания должна быть сконструирована таким образом, чтобы обеспечивать и удобство гостей, и хорошие межличностные отношения персонала. Качество - это основа компетентности.
3. **Качество** - это постоянство. Здесь имеется в виду необходимость предоставлять услуги на одном и том же уровне миллионы раз. Непостоянство - бич ресторанной индустрии. Общество не любит неприятных сюрпризов и ожидает определенных вещей, ассоциирующихся с имиджем конкретного ресторана. Когда ресторан не оправдывает ожиданий, формируется негативное восприятие. Поэтому можно сказать, что качество - это хорошее исполнение.



# ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

заинтересованность руководства высшего звена;

создание совета для улучшения культуры и качества обслуживания;

привлечение всего трудового коллектива в процесс улучшения обслуживания;

обеспечение коллективного участия;

обеспечение индивидуального участия;

создание групп для усовершенствования систем (групп для регулирования процессов);

обеспечение качественного обслуживания функционирования систем управления;

разработка и реализация планов и долгосрочной стратегии улучшения культуры и качества обслуживания;

создание системы поощрений.



# ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ РАЗРАБОТКИ ПРОГРАММЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Для повышения качества обслуживания также необходимо разработать программу контроля качества. Программа предполагает определение целевых ориентиров, на достижение которых будут направлены мероприятия содержательной части этого документа.

При разработке программы контроля культуры и качества обслуживания необходимо руководствоваться следующими целями:

1. сохранение имеющихся клиентов и расширение их круга за счет привлечения новых посетителей;
2. быстрое решение возникающих проблем, связанных с качеством предложения, благодаря установлению обратной связи;
3. возможность оценить мероприятия, улучшающие или ухудшающие культуру и качество обслуживания в ресторане;
4. постоянный контроль за мерами, принимаемыми для повышения культуры и качества обслуживания;
5. создание основы для обучения и повышение квалификации персонала ресторана.





# ЗНАЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Постоянное повышение качества - это не затрата, а долгосрочный вклад, основанный на обеспечении верности клиентуры путем удовлетворения ее потребностей. Это утверждение основано на исследовании, показывающем, что затраты на приобретение нового клиента в **пять раз больше** затрат на то, чтобы удержать старого посредством предложения качественного обслуживания.

Это исследование базируется на следующих факторах:

- способность к удержанию клиентов позволяет сократить затраты на маркетинг и соответственно, увеличивает рентабельность;
- удовлетворенный клиент осуществляет бесплатную рекламу, распространяя благоприятствующую устную информацию.



# ВЗАИМОСВЯЗЬ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ С ЛЮДСКИМ КАПИТАЛОМ

**Качество ресторанных услуг** в огромной степени зависит от квалификации и заинтересованности людского капитала, от его творческих способностей, умения осваивать новые технологии, а также от использования новых организационных процессов и форм используемой для обслуживания клиентов материальной базы.

**Качество в ресторанном бизнесе** - это мера того, как уровень предоставленной услуги удовлетворяет ожидания клиента.





# ЭТАПЫ ПРОЦЕССА КОНТРОЛЯ КУЛЬТУРЫ И КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

**1-й этап:** Определение масштабов измерения культуры и качества обслуживания.

Для того чтобы сделать первый шаг - необходимо применить все формы стандартизации, относимые к качеству. Четко определенные масштабы культуры и качества, которые связаны с объемом работ, условиями работы, уровнем подготовки персонала, должны быть реалистичными и достижимыми, чтобы стать основой всех последующих усовершенствований.



# ЭТАПЫ ПРОЦЕССА КОНТРОЛЯ КУЛЬТУРЫ И КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

**2-й этап:** Постановка вопросов, проверяющих уровень культуры и качества обслуживания.

Здесь должны различаться сфера, контактирующая с клиентами и службы заднего плана, или сфера управления и обслуживания предприятия. Мнение гостей о культуре и качестве обслуживания должно изучаться на основе внутриресторанных листов - опросчиков. Сфера обслуживания ресторанного предприятия, включающая склады и хранилища, технические службы и т.д., контролируется на предмет качества с помощью специальных листов качества (внутрипроизводственных стандартов).



# ЭТАПЫ ПРОЦЕССА КОНТРОЛЯ КУЛЬТУРЫ И КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

**3-й этап:** Контроль. Действия. Оценка.

Опросчики и листы проверки культуры и качества обслуживания должны составлять основу для разработки программ профессиональной подготовки персонала ресторана. Работа персонала ресторана должна быть сфокусирована на повышении культуры и качества обслуживания, качество должно рассматриваться с точки зрения гостя. С другой стороны, программа проверки культуры и качества обслуживания способствует лучшему взаимодействию подразделений между собой.



# ВЫВОД

- ✓ Ресторанное хозяйство - это сфера предпринимательской деятельности, связанной с организацией и управлением рестораном или иным предприятием общественного питания, направленная на удовлетворение имеющихся потребностей людей во вкусной, разнообразной и здоровой пище, а также получения прибыли. Как сфера предпринимательской деятельности ресторанный бизнес выражает важные социальные и экономические функции. В функциях ресторанного бизнеса наиболее четко проявляется его сущность.
- ✓ Рост деловой активности сферы ресторанного бизнеса стимулирует повышение инвестиционной привлекательности соответствующей территории, ее финансовой устойчивости и, наоборот, рост внутренних и внешних инвестиций в сферу ресторанного бизнеса способствует развитию этого вида бизнеса



# ВЫВОД

- ✓ Социальные функции ресторанного бизнеса выражаются в том, что данная сфера предпринимательской деятельности целиком служит общественным интересам и никак не противоречит им. Здесь формируется культура потребления, воспитываются потребительские привычки и предпочтения. Одновременно складываются и закрепляются на уровне массового общественного сознания определенные формы проведения досуга. Большая роль в реализации этих социальных функций отводится ресторатору, который воспитывает хороший вкус, прививает и сохраняет лучшие традиции застолья, несет культуру, определенные этические нормы и эстетику ресторанной трапезы. Социальные функции ресторанного бизнеса конкретизируются в культуре обслуживания людей, а также в формах и методах обслуживания.
- ✓ Для увеличения объемов выручки и привлечения дополнительный потоков клиентов предприятию ресторанного хозяйства следует больше внимания уделять качеству обслуживания, при помощи обучения персонала на специальных тренингах и курсах повышения квалификации.

