как повысить уровень сервиса на предприятиях общественного питания?

разработка мероприятий по повышению качества обслуживания и уровня сервиса предприятия питания

Аннотация

В статье говорится о важности и необходимости постоянного повышения и контроля качества обслуживания на предприятиях питания для успешной их работы на современном рынке. Выделен комплекс мероприятий, которые следует проводить для наилучшего управления качеством сервиса.

Ключевые слова: качество обслуживания, стандарты, сервис, персонал

Предприятия общественного питания по праву можно считать одними из самых сложных по типу обслуживания, так как помимо предоставления организации питания, они предоставляют услуги по организации обслуживания и досуга.

Основным положительным результатом работы заведения питания может служить полное удовлетворение всех потребностей клиентов и оправдание их ожиданий.

Управление качеством на предприятии общественного питания

Наиболее подходящим для сферы общественного питания определением качества услуги можно считать определение, данное в международном стандарте ИСО 8402-94 «Управление качеством и обеспечение качества»:

Качество услуги – это совокупность характеристик услуги, которые придают ей способность удовлет-

Юшкова Алена Игоревна
аспирантка кафедры гостиничного и туристического бизнеса
Ribka128@yandex.ru

Лайко Михаил Юрьевич
д-р экон. наук, профессор,
nmilova@yandex.ru

Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова

при рассмотрении вопроса качества обслуживания на предприятии питания следует обратить особое внимание на тесную связь понятий сервиса и персонала

ворять обусловленные или предполагаемые потребности [3].

При рассмотрении вопроса качества обслуживания на предприятии питания следует обратить особое внимание на тесную связь понятий сервиса и персонала. Уровень первого и второго не должен рассматриваться по отдельности. Именно правильная и высококвалифицированная работа персонала при реализации стандартов обслуживания конкретного предприятия питания формирует высокий уровень всего качества сервиса в целом. Характерной особенностью любого предприятия питания является то, что непосредственно сами его сотрудники составляют часть предлагаемого предприятием комплекса товаров и услуг.

Управление качественным сервисом предприятия общественного питания следует проводить как комплекс из следующих мероприятий:

– разработка стандартов приема и обслуживания потребителей;

– составление требований для персонала в соответствии со стандартами приема и обслуживания потребителей;

– подбор персонала, соответствующего данным требованиям;

– адаптация и, при необходимости, обучение персонала;

– организация контроля за соблюдением персоналом необходимого уровня сервиса предприятия;

– поощрение и мотивация персонала для наилучшего предоставления им уровня сервиса;

– мониторинг удовлетворенности потребителей уровнем предоставляемого сервиса;

– при необходимости внесение требуемых изменений и корректировок в стандарты обслуживания.

Стандарты приема и обслуживания потребителей должны разрабатываться для каждого предприятия питания, вне зависимости от его класса и размера. Это набор неких норм и правил, которым необходимо неукоснительно придерживаться в процессе обслуживания посетителей. В них следует включать следующие операции:

– форма приема посетителей в заведении;

– порядок подачи и сервировки блюд;

питания?

– поддержание торгового зала и инвентаря в надлежащем состоянии;
– нормы поведения персонала во время работы и отдыха;
– поведение при незапланированных ситуациях.

Персонал предприятия общественного питания

В соответствии с заявленными заведением стандартами следует составлять требования для персонала. Они должны быть прописаны в должностных инструкциях. Так же необходимо регламентировать и внешний вид персонала, манеру его поведения в процессе обслуживания. При приеме на работу людей без опыта предприятие должно понимать, что нужно будет затратить время и деньги на их обучение. Для различных заведений питания от обслуживающего персонала требуются разные навыки, уровень квалификации и личностные особенности.

Подбор подходящего персонала в сфере общественного питания имеет существенное значения для работы всего предприятия, так как именно сотрудники являются лицом всего заведения. Их профессионализм и личные особенности напрямую отражаются на качестве обслуживания в заведении.

Процесс взаимного приспособления, или трудовой адаптации, сотрудника и организации будет тем успешнее, чем в большей степени нормы и ценности коллектива являются или становятся нормами и ценностями отдельного сотрудника [1]. Руководство не должно ставить себя лишь как надзирающий и карательный орган. Оно должно быть в дружественных отношениях с коллективом, чтобы у персонала не было дискомфорта при желании обратиться с каким-либо вопросом или просьбой. Это имеет большое значение, так как именно персонал заведения питания владеет наибольшим объемом информации о потребителях и их предпочтениях. А чтобы предприятие могло корректировать свои стандарты в лучшую сторону, оно должно иметь возможность получать данную информацию от персонала. Для этого необходимо наладить с ним дружественные партнерские отношения.

стандарты приема и обслуживания потребителей должны разрабатываться для каждого предприятия питания, вне зависимости от его класса и размера

Проблема текучести кадров и стимулирование персонала

Одной из существенных кадровых проблем на предприятиях общественного питания является высокий уровень текучести. Заведению постоянно приходиться адаптировать и обучать новых кадров, затрачивая на это время и материальные ресурсы. Данный процесс может негативно сказаться на качестве обслуживания. В основном, весь обслуживающий контактный персонал на предприятиях питания находится в возрасте до 30 лет. Именно для данных возрастных критериев характерен наиболее высокий уровень текучести.

Уровень текучести кадров среди молодых людей можно определить по формуле:

$$К_{тм} = \frac{П_{м}}{П_{фм}} , \qquad (1)$$

где

$К_{тм}$ – коэффициент текучести молодого персонала со стажем работы на предприятии до двух лет;

$П_{м}$ – количество молодых работников со стажем работы на предприятии до двух лет, уволившихся по причинам текучести;

$П_{фм}$ – фактическая численность молодых работников на предприятии со стажем работы до двух лет за определенный период [2].

Чем выше данный коэффициент, тем выше уровень текучести молодых сотрудников на предприятии питания. Для наилучшего понимания влияния уровня текучести кадров на качество работы заведения в целом предприятию следует проводить анализ каждые пол года, сопоставляя коэффициент текучести с экономическими показателями и уровнем сервиса на предприятии за соответствующий период.

подбор подходящего персонала в сфере общественного питания имеет существенное значения для работы всего предприятия, так как именно сотрудники являются лицом всего заведения

Уменьшить текучесть кадров на предприятии питания, и тем самым увеличить качество обслуживания, можно путем улучшения климата и взаимодействия в коллективе. Весь персонал заведения должен осознавать, каким образом эффективная работа каждого влияет на работу всех остальных сотрудников. Для этого можно воспользоваться обучающим и адаптирующим персонал методом «перекрестного обслуживания» При подобном виде тренинга сотрудники выполняют самые разнообразные виды работ на предприятии питания. Данная программа помогает

Вопросы питания?

персоналу взглянуть на общий процесс обслуживания с разных позиций, что приводит к более полному пониманию сущности и уровня качества всей работы заведения в целом.

Контроль за уровнем сервиса подразумевает наблюдение за сотрудниками предприятия питания и оценку их работы. При этом необходимо определить соответствие предоставляемого персоналом сервиса на предприятии заявленному в стандартах приема и обслуживания потребителей.

Мотивация сотрудников для более эффективного выполнения ими своих должностных обязанностей является непосредственно задачей руководителя предприятия. Мотивация тесно связана со стимулирование сотрудников.

Мотив – осознанное сотрудником побуждение к действиям. Стимул – основной элемент управления сотрудниками, являющийся внешним побуждением к действиям. Стимулирование персонала на предприятии питания переводит их потребности и интересы в мотивы. Поощрять сотрудников в их работе необходимо не только материально, но и социально и духовно. В любом случае, при применении в заведении инструментов мотивации персонала, необходимо использовать комплексный подход.

стимулирование персонала на предприятии питания переводит их потребности и интересы в мотивы

Совершенствование обслуживания должно быть непрерывным

Мониторинг удовлетворенности потребителей уровнем сервиса в заведении питания представляет собой непрерывный процесс. Результаты мониторинга должны находить отражение как в стандартах приема и обслуживания потребителей, так и во всей работе персонала при реализации данных стандартов. В качестве инструментов мониторинга можно использовать анкетирование и опросы.

На основе мониторинга клиентов следует вносить изменения в правила и норы обслуживания. Если гости нуждаются в предоставлении какой-либо дополнительной услуги, то они обязательно должны ее получить. Организация вызова такси или предоставление еды на вынос – следует отыскать возможность реализации любых пожеланий клиентов. Лишь в этом случае уровень сервиса в заведении будет оценен его гостями на высоком уровне. Как следствие, увеличится их лояльность и посещаемость данного

предприятия, а, следовательно, и его конкурентоспособность и экономическая эффективность.

Определение целей, которых следует достичь, посредством качества сервиса, и необходимых мероприятий для его реализации должно способствовать стремлению предприятия к улучшению качества сервиса в целях достижения наибольшего экономического успеха предприятия [4].

Успешные предприятия питания придерживаются лишь самых высоких стандартов обслуживания. Сюда следует включать все, вплоть до нормирования времени ожидания заказа. Для этого должна быть правильно организована вся работа заведения, рассчитано необходимое количество персонала, производственное оснащение заведения и его максимальная производительная мощность.

Литература

1. Кибанов А.Я., Баткаева И.А., Ворожейкин И.Е. и др. Управление персоналом организации: учебник / под ред. А.Я. Кибанова. – 3-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 638 с.
2. Щекин Г.В. Теория и практика управления персоналом. – 2-е изд. – К.: МАУП, 2003. – 280 с.
3. Международный стандарт ИСО «Управление качеством и обеспечение качества». – Словарь, 1994.
4. Jay Kandampully, Connie Mok, Beverley Sparks, Service quality management in hospitality, tourism, and leisure, The Haworth Hospitality Press, Inc., NY, 2001.

pn

Alena I. Yushkova
Postgraduate Student, Department of Hotel Business and Tourism
Mikhail Y. Layko
Dr. of Econ. Sci., Professor, Plekhanov Russian University of Economics

On Developing Measures for Improving the Quality of Service at Catering Enterprises

Abstract

The article is devoted to the importance of permanent improvement of service quality and control at catering enterprises in order to foster their success on the present day market. There is a set of measures to be taken for the better service quality management.

Keywords: service quality, standards, service, personnel