

# **ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

**НА ТЕМУ: «МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА  
УСЛУГ  
В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»**

**Обучающийся: Лучкин Максим Викторович**

**Руководитель: Бушуева Елена Борисовна**

# АКТУАЛЬНОСТЬ ТЕМЫ

- заведения и предприятия гостинично-ресторанной сферы ведут между собой постоянную борьбу за поиск новых и за содержание постоянных потребителей их продукции и услуг, а **основным фактором конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства бизнеса является качество их услуг.**




# **ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ**

- ▣ паб «Чак Норрис»

# **ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ**

- ▣ система управления качеством услуг на малом предприятии.

# **ЦЕЛЬ ВКР**

- ▣ исследование и выделение методов улучшения качества услуг индустрии гостеприимства в соответствии с международными требованиями и стандартами.
- 

# Задачи

- Определить понятие и особенности качества услуг.
- Определить сущность и необходимость организации контроля качества услуг.
- Рассмотреть основные методы контроля и управления качеством в индустрии гостеприимства.
- Представить общую организационно-экономическую характеристику деятельности паба.
- Рассмотреть проблемы контроля качества услуг в организации.
- Внедрение комплексной системы менеджмента качества.
- Повышение квалификации персонала как элемент системы управления качеством.



# МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

- структурно-логический анализ
- анализ и синтез
- системный подход
- статистический анализ
- графический



# КАЧЕСТВО УСЛУГ -

- это понятие совокупности характеристик услуги, которая может определить ее способность удовлетворять различные потребности потребителя

## СПОСОБАМИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА МОГУТ БЫТЬ:

- обзвон клиентов
- анкетирование;
- тайный клиент
- телефон горячей линии;
- интернет оценка.



# ПОПУЛЯРНЫЕ МЕТОДЫ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА

- **учет потерь Тагути**
- **«цикл Деминга» или PDCA**
- **«Спираль качества»**



# ПАБ «Чак Норрис»

- общественное место, ориентированное на продажу и потребление алкогольных напитков, в основном – пиво крафтовых пивоварен России и мира.



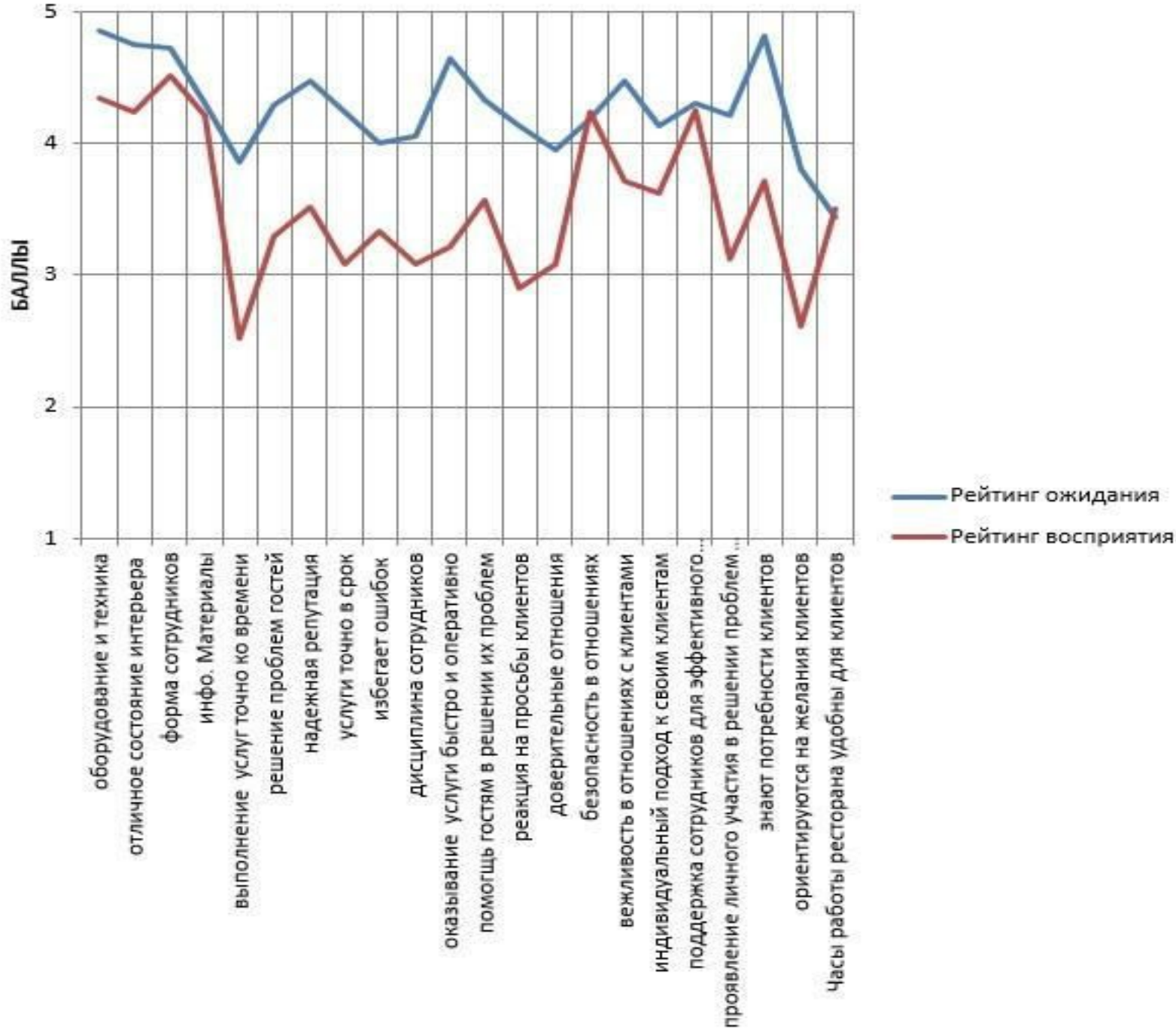
1 CIERAZEN (Kasteel/Weizen) (Jaws Br) 4.8% ABV 20 IBU	9 Double Milk Stout Espresso (Salden's Br) 7.2% ABV 1% IBU
2 Grape Peel Session IPA (AF Brew) 4.5% ABV 25 IBU	10 Kasteel Rouge (Van Honsen/Stein) 8% ABV 1% IBU
3 Belka + Shrelka Beet IPA (AF Brew) 2% ABV 25 IBU	11 Meine Hauptweisse (Tap 5) (Schneider Weiss) 8.2% ABV 40 IBU
4 Ян ЧАК (Courage & Beer) 5% ABV 1% IBU	12 Theateria GSE (Jaws) 4% ABV 1% IBU
5 Lost Illusions APA (Lovecraft Br) 5% ABV 1% IBU	13 Red Sails (IPA) (Victory) 7% ABV 70 IBU
6 Six Hops A IPA (Salden's Brew) 7.2% ABV 60 IBU	14 Fruit Sour IPA (AF Brew) 1.5% ABV 25 IBU
7 Hop and Roll (IPA) (Plan B Brew) 7.2% ABV 1% IBU	15 Tripel (Belgian Tripel) (Salden's) 11% ABV 1% IBU
8 Strawberry Pure DIPA (Salden's Br) 8% ABV 140 IBU	16 Run Forrest Run (Lager) (New Riga) 4.5% ABV 30 IBU



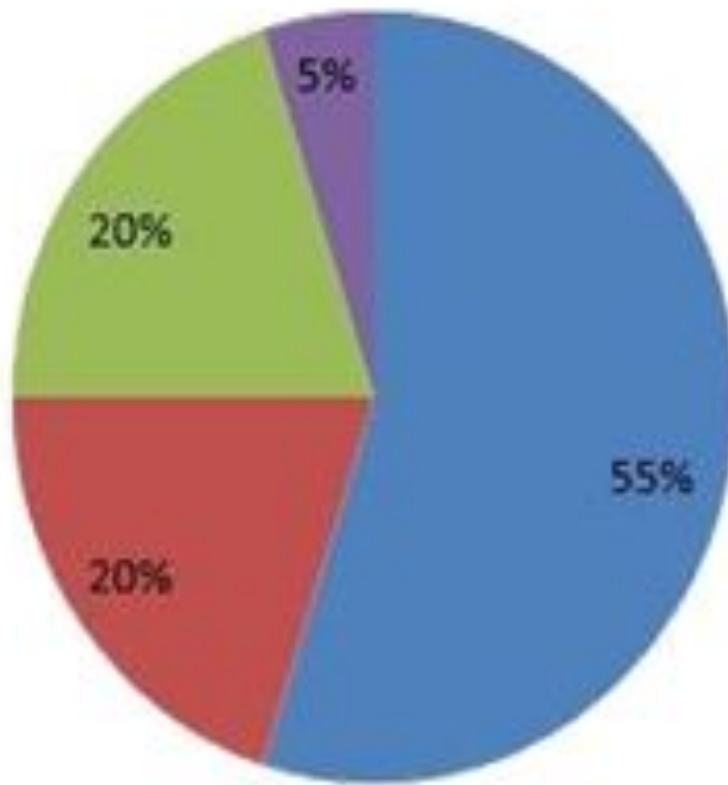
## «SERVQUAL»

- для анализа системы управления качеством в пабе «Чак Норрис» использовалась методика «SERVQUAL»
- 1 блок из 22 утверждений для измерения ожиданий потребителей относительно качества услуг;
- 2 блок из 5 утверждений для определения степени важности критериев качества услуг для потребителей;
- 3 блок из 22 утверждений для измерения восприятия потребителями качества услуг, фактически предоставленных компанией.
- В опросе принимало участие – 250 человек.





# ЧАСТОТА ПОСЕЩЕНИЯ ПАБА «ЧАК НОРРИС»



■ посещаю чаще, чем все остальные

■ посещаю наравне с остальными ресторанами

■ посещаю реже, чем остальные

■ посещаю очень редко

# ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ:

- скорость обслуживания клиентов и компетентности персонала.

# РЕШЕНИЕ:

- предпринять ряд мер для улучшения качества услуг и уровня сервиса паба.



## ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ОРГАНИЗАЦИИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПАБА «ЧАК НОРРИС»

- ▣ **отработать поведение официантов до автоматического уровня, в том числе и в часы массовой загруженности заведения;**
- ▣ **пересмотреть графики работы персонала, чтобы работники каждого звена могли справляться со своими должностными обязанностями;**
- ▣ **организовывать обучение (повышение квалификации) контактного персонала практическим навыкам соблюдения требований установленных на предприятии стандартов приема и обслуживания гостей.**



# РЕЗУЛЬТАТЫ

- повысится производительность процесса;
- увеличится посещаемость;
- увеличится объем продаж.

