

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО (СГУ)**

Кафедра менеджмента и маркетинга

АВТОРЕФЕРАТ

НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ БАКАЛАВРСКУЮ РАБОТУ

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В
ОРГАНИЗАЦИИ
(НА ПРИМЕРЕ ООО «НЕЛЬСОН»)**

студентки 4 курса 421 группы
направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
профиль подготовки «Менеджмент организации»
экономического факультета

Салабай Юлии Сергеевны

Научный руководитель

К.Э.Н., доцент

должность, место работы, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Кочерягина Н.В.

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

К.Э.Н., доцент

должность, место работы, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Дорофеева Л.И.

инициалы, фамилия

Саратов 2018

Введение. В каждой организации существуют люди, которые непосредственно ответственны за обслуживание клиентов, работу предприятия и работу персонала. Этот человек управляет качеством обслуживания клиентов.

Понятие «управление качеством» занимает достаточно места как в нашей, так и в зарубежной литературе. Управление качеством – это деятельность руководства организации направленная на создание условий для производства и выпуска качественных товаров или услуг. А что тогда обозначает «управление качеством обслуживания»?

Это наблюдение, контроль за выполнением всех необходимых функций для обслуживания клиентов на высшем уровне и повышении спроса на предлагаемую услугу или товар, тем самым увеличение конкурентоспособности в сегменте рынка.

Актуальность темы выпускной квалификационной работы обусловлена тем, что в настоящее время проблемы повышения качества обслуживания, способствующего росту конкурентоспособности и привлечению клиентов, уделяется все большее внимания. Это во многом обусловлено формированием в современной экономике повышающихся требований потребителей к процессу обслуживания, отличительной особенностью которых является оказание широкого спектра услуг, в том числе дополнительных, и предоставление максимально комфортных условий для клиента. То есть переход от рынка продавца к рынку покупателя и ужесточение конкуренции в сфере торговли актуализирует построение деятельности организации на основе покупательского спроса.

На сегодняшний день современные потребители хорошо разбираются в необходимом уровне предоставления услуг. В связи с этим многие организации с каждым днём пытаются улучшить качество обслуживания клиентов. В результате растет конкурентоспособность фирм, активно наращивающих качество обслуживания клиентов.

В тоже время, низкие значения уровня обслуживания могут повлечь за собой потери дохода на рынке, высокие — резкий рост затрат. Определение оптимума между доходом и затратами на качество обслуживание покупателей требует учета большого числа факторов и в общем случае трудно формализуемо. Поэтому повышение лояльности клиентов и доходности бизнеса за счет совершенствования качества обслуживания клиентов обосновывает актуальность поставленной в работе проблемы.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка рекомендаций по совершенствованию управления качеством обслуживания клиентов на примере ООО «Нельсон» ресторан «N&B».

Для достижения поставленной цели в работе решаются следующие задачи:

- ✓ раскрыть понятия, цели и задачи управления качеством обслуживания клиентов;
- ✓ изучить методы управления качеством обслуживания клиентов;
- ✓ рассмотреть методы оценки управления качеством обслуживания клиентов;
- ✓ проанализировать и оценить основные методы, применяемые при управлении качеством обслуживания клиентов в ресторане «N&B»;
- ✓ разработать основные рекомендации по совершенствованию управления качеством обслуживания клиентов в ресторане «N&B».

Объектом исследования является ресторан «N&B».

Предметом исследования являются организационно-управленческие отношения, складывающиеся в процессе управления качеством обслуживания клиентов в ресторане «N&B».

Теоретической и методологической основой исследования являются работы отечественных и зарубежных авторов, которые посвящены исследованию процесса управления качеством обслуживания клиентов. Такими авторами являются: С. Д. Ильенкова, В. А. Качалов, А. В. Смирнова,

В. А. Сидякова, А. В. Королев, О. В. Аристов, Л. Л. Басовский, В. Ю. Огвоздин, Ж. А. Романович, С. Л. Калачев и др.

Из зарубежных авторов, работавших по исследуемой проблеме можно выделить: М. Мак-Дональд, Э. Пэйн, Ф. Котлер, Э. Крайер и др.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, восьми параграфов, заключения и списка использованной литературы.

Во введении определена актуальность исследуемой темы, а также были поставлены основные цель и задачи исследования, кроме того определены объект и предмет исследования.

В первой главе рассмотрены теоретические исследования управления качеством обслуживания клиентов, представлены методы управления и оценка качества обслуживания клиентов.

Во второй главе представлена характеристика хозяйственной и финансовой деятельности ресторана «N&B», проанализированы и оценены методы управления качеством обслуживания клиентов.

В третьей главе разработаны рекомендации по совершенствованию управления качеством обслуживания клиентов в ресторане «N&B».

Заключение подводит итоги работы и содержит окончательные обобщения выводов, полученных в основной части работы.

Практическая значимость выпускной квалификационной работы заключается в том, что разработанные рекомендации позволяют совершенствовать и улучшать процедуру управления качеством обслуживания клиентов в ресторане «N&B».

Основная часть. Понятие качества продукции очень важно в практической деятельности поэтому, контроль качества продукта отрегулирован ГОСТом 15467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения».

Согласно этому нормативному документу качество определяют как набор свойств продукции, заставляющего её пригодность удовлетворять определенные требования в соответствии с ее назначением. Потребители

должны быть согласны оплатить повышенные затраты на дополнительные особенности и свойства товара либо эти особенности должны делать потребителей более лояльными и расположенными к его приобретению.

Определение качества было закреплено в международных стандартах ISO серии 9000 в 1994 году, содержание которых заключалось в установлении требований к организации деятельности в области управления качеством на предприятиях по всему миру. Особенность ISO 9000 состоит в том, что он предъявляет требования к системе организации управления производством, которое влияет на качество услуг компании и продукции.

Система управления качеством - часть всей системы менеджмента организацией и направлена на удовлетворение всех заинтересованных сторон, особенно потребителей организации. Главные требования к системе управления качеством – соответствие качества продукции требованиям нормативно-технических документов, гарантируя стабильное качество производства или оказания услуг.

Теперь мы обратимся к определению понятия "управление качеством". Управление качеством – это деятельность руководства предприятия или организации направленная на создание таких условий производства, которые необходимы и достаточны для выпуска качественной продукции. На данный момент наиболее эффективная модель качества - модель Всеобщего Управления Качеством (Total Quality Management - TQM).

Методы управления качеством обслуживания клиентов. Методы управления качеством представляют собой способы и приемы осуществления управленческой деятельности и воздействия на управляемые объекты для достижения поставленных целей в области качества.

В практике управления качеством используются:

- организационно-распорядительные (административные),
- экономические,
- социально-психологические методы.

Одна из целей реализации организационных методов управления качеством — способствовать такой организации управляемой подсистемы, которая позволит обеспечивать требуемое качество.

Организационно-распорядительные методы управления качеством осуществляются посредством обязательных для исполнения директив, приказов и других предписаний, направленных на повышение и обеспечение необходимого уровня качества.

Социально-психологические методы управления качеством основаны на использовании группы факторов, влияющих на управление протекающими в трудовых коллективах социально-психологическими процессами для достижения целей в области качества.

Экономические методы управления качеством реализуются путем создания экономических условий, побуждающих работников и коллективы подразделений и организаций систематически повышать и обеспечивать необходимый уровень качества.

Экономические методы управления базируются на действии экономических механизмов мотивации и стимулирования активной производственной (реже - непроизводственной) деятельности.

Оценка качества обслуживания клиентов. Повышение качества обслуживания клиентов и постоянный мониторинг его уровня являются основой для успеха среди потребителей и рынка в целом.

Любая деятельность предприятия должна оцениваться. Качество обслуживания клиентов также нуждается в оценке. Существует несколько методов оценки:

1. Собственными силами компании
 - Анализ жалоб, претензий, замечаний, предложений.
 - Анализ различных показателей работы персонала.
 - Совещания по качеству обслуживания клиентов на регулярной основе
2. С привлечением сторонних компаний, специализированных агентств
 - Опрос клиентов, анкетирование

- Аудит Mystery shopping (Тайный покупатель).

Следующий метод оценки качества обслуживания можно назвать бенчмаркинг. Бенчмаркинг (benchmarking) - это процесс сравнения продуктов, услуг или процессов одной организации с продуктами, услугами или процессами другой организации. Иногда они сравниваются в пределах одной организации. Цель этого процесса - найти улучшения тех аспектов, по которым проводится сравнение.

В случае, если бенчмаркинг проведен правильно, это может дать компании много преимуществ. За счет применения бенчмаркинга можно избежать многих ошибок, а прибыль организации может быть увеличена за относительно короткое время.

Общая характеристика исследуемого объекта. Ресторан N&B создан в 2008 году. При открытии ресторана были учтены все тонкости и разнообразие европейской кухни и внесены в меню авторские блюда от мэтров кулинарии.

Основными целями ООО «Нельсон» являются качественный уровень обслуживания, поддержание и укрепление здоровья, удовлетворенности трудом и финансовым благосостоянием своих сотрудников.

Рабочий день руководителей и персонала длится с 12:00 до 02:00. Обслуживающий персонал работает в две смены три через три.

Ассортимент блюд и напитков достаточно велик, по сравнению с конкурентами. Блюда из мяса занимают наибольшую долю всего меню 16%. Далее идут блюда из рыбы и морепродуктов 14% и салаты 13%.

В ресторане «N&B» самая обширная винная карта в городе Саратов. В ней собраны лучшие вина со всего мира, а также представлен огромный ассортимент алкогольной продукции на выбор и вкус самого компетентного гостя.

Анализ методов управления качеством обслуживания клиентов на предприятии. Проанализировав посетителей ресторана можно сказать, что портрета потребителя ресторана - это самые разные люди. Очень много

молодых, 30-40-летних менеджеров, у которых есть собственный бизнес, приходят сюда как отдохнуть, так и заключить дорогостоящие сделки, светские люди, которые находятся во внимании общественности - всё это состоятельные люди, готовые заплатить за качественное обслуживание, роскошную обстановку и статус.

Из трёх существующих методов управления качеством в ресторане «N&B» применяют только два: организационно-распорядительный и социально-психологический методы.

Анализ и оценка управления качеством обслуживания клиентов на предприятии.

Существует две направленности оценки качества обслуживания клиентов: собственными силами компании и с привлечением сторонних компаний или специализированных агентств. К сожалению, для оценки качества своего обслуживания ресторан «N&B» не привлекают ни сторонние компании, ни специализированных агентов.

Конечно же, у гостей бывают свои претензии, замечания или даже предложения. Сотрудник может выслушать замечание, предложить книгу жалоб или же позвать управляющего. В свою очередь управляющий, на основе услышанного, должен проанализировать и скорректировать проблемы, которые вызвали недовольство клиентов.

Следующий метод, который использует администрация ресторана «N&B» это анализ различных показателей работы персонала. Ежеженедельно в ресторане проходят совещания по качеству обслуживания клиентов. Из всего вышесказанного можно сделать вывод, что контроль качества обслуживания в ресторане не совсем позволяет обеспечить то неизменное качество обслуживания.

Мероприятия по совершенствованию управления качеством обслуживания клиентов в ресторане «N&B».

- ✓ Чтобы узнать о потребностях целевых потребителей рекомендуется несколько раз в месяц приглашать частых гостей на чашку кофе в ресторане.
- ✓ Создать необходимый резерв кандидатов на должность и по специальности, из которых организация впоследствии выбирает для нее наиболее подходящих сотрудников.
- ✓ Повысить квалификацию персонала путем проведения специальных тренингов.
- ✓ Закрывать ресторан в праздничные дни.
- ✓ Внедрить автоматизированную систему регистрации заказов на кухню.
- ✓ Основным методом сбора данных, необходимым для осуществления деятельности, должен быть метод анкетирования. Глубоко разработанная правильная система опросов потребителей позволит установить эффективную обратную связь от участников.
- ✓ Для оценки качества обслуживания персонала стоит попробовать метод тайного покупателя. Метод тайного покупателя позволит объективно оценить работу персонала и комфортность условий для покупателя.

Заключение. Есть разные подходы к толкованию качества услуг. Качество может пониматься как свойства и характерные особенности услуги, способные удовлетворить те или иные потребности потребителя (чем больше таких свойств имеет конкретная услуга, тем выше считается ее качество), и как отсутствие недостатков, усиливающее чувство удовлетворения у клиентов.

Теперь мы обратимся к определению понятия "управление качеством". Управление качеством – это деятельность руководства предприятия или организации направленная на создание таких условий производства, которые необходимы и достаточны для выпуска качественной продукции.

На предприятии или в организации разрабатывается политика качества, определяются стратегические и тактические цели, распределяется личная ответственность исполнителей. В то же время обеспечение качества

рассматривают как процесс, направленный на достижение производителем уверенности в выполнении поставленных требований, как в организации, так и за её пределами.

На данный момент наиболее эффективная модель качества - модель Всеобщего Управления Качеством (Total Quality Management - TQM).

В практике управления качеством используются:

- организационно-распорядительные (административные),
- экономические,
- социально-психологические методы.

Методы управления качеством представляют собой способы и приемы осуществления управленческой деятельности и воздействия на управляемые объекты для достижения поставленных целей в области качества.

В работе проводилась оценка методов управления качеством обслуживания в ООО «Нельсон» ресторане «N&B», основным видом деятельности которого является деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания.

Основной задачей деятельности управляющего ресторана, являлось обеспечение высококачественного и вежливого обслуживания гостей ресторана «N&B» в соответствии со стандартами обслуживания, принятыми правилами, рабочими процедурами и техниками продаж.

Приоритетами в работе являлось общение и выполнение пожеланий гостей ресторана, обеспечение комфортности их пребывания, предупреждение и решение конфликтных ситуаций и контроль качества обслуживания.

Таким образом, к должностным обязанностям управляющего относится контроль качества обслуживания. Этот «пункт» является одним из самых сложных, но, в тоже время, одним из самых важных в каждодневной работе.

Из трёх существующих методов управления качеством в ресторане «N&B» применяют только два: организационно-распорядительный и социально-психологический методы.

В качестве рекомендаций по совершенствованию управления качеством обслуживания клиентов в организации необходимо применить актуальные методы управления и методы оценки качества обслуживания.

На основе теории был проведен анализ технологий и управления качеством обслуживания в ресторане «N&B», предложены мероприятия и методы оценивания по улучшению качества обслуживания, а именно:

- Встречи с частыми гостями
- Набор персонала (официанты);
- Повышение квалификации персонала путем проведения специальных тренингов;
- Закрытие ресторана в праздничные дни
- Внедрение автоматизированных систем регистрации заказов на кухню
- Анкетирование
- Применения метода Тайный покупатель

Применение данных методов принятия управленческих решений позволит поднять их на качественно новый уровень.

Профессиональное использование методов принятия управленческих решений позволят директору ресторана и управляющему, контролировать интуитивные соображения при управлении качеством, в частности обеспечивать большую степень непротиворечивости, согласованности и надежности управления, с другой – более полно реализовать интуицию, опыт и знания.

В результате изучения системы управления качеством обслуживания на предприятии ресторанного бизнеса был сделан вывод, что в фокусе лучших организаций сегодня - это системное и всестороннее повышение качества и производительности всех аспектов услуги, всех подразделений компании и всех ее сотрудников. Каждой из фирм, желающих оставаться не только на плаву, но и иметь успех у клиента, нужно все время заботиться о

предоставлении качественного сервиса и смотреть на шаг вперед, опережать желания гостей, предоставляя им непрерывно растущий уровень качества обслуживания.