

**ТАМАҚТАНДЫРУ КӘСІПОРЫНДАҒЫ ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ САПАСЫН
ЖЕТІЛДІРУ ЖОЛДАРЫ**

ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ПИТАНИЯ

WAYS OF IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES IN CATERING

У.А.ТОКБЕРГЕНОВА

U.A.TOKBERGENOVA

(Алматы технологиялық университеті)
(Алматинский технологический университет)
(Almaty Technological University)
E-mail: tokbergen75@mail.ru

Аталған мақалада Қазақстандағы қоғамдық тамақтандыру орындарында көрсетілетін қызмет көрсету сапасын жетілдіру жолдары, ерекшеліктері және қызмет көрсетуші персоналдың біліктілігі төңірегіндегі мәселелер қарастырылды. Кәсіпорындағы қызмет сапасының төмендеуіне қатысты Ресейлік бизнес - тренер және қонақжайлық-сервис мәселесіндегі консультант Н.Еремееваның берген элементтеріне өзіндік жетілдіру және жаңашылдықты енгізу кеңестері қарастырылды.

В данной статье рассматриваются пути совершенствования качества обслуживания в местах общественного питания, его особенности и проблемы квалификации обслуживающего персонала в Казахстане. Также рассматриваются пути внедрения новшеств и элементы гостинично-сервисных проблем Российского бизнес-тренера Н.Еремеевой в области низкого качества обслуживания в предприятиях.

This article discusses ways to improve the quality of service eating places , its peculiarities and problems of qualification of staf in Kazakhstan. It also discusses the way of innovation and the elements of the hotel and service problems of the Russian business trainer N.Eremeev in the low quality of service enterprises.

Негізгі сөздер: персонал, администратор, мейрамхана атмосферасы, интерьер, психологиялық тренинг, ланч, бранч, мейрамхана маркетингі.

Ключевые слова: персонал, администратор, атмосфера ресторана, интерьер, психологический тренинг, ланч, бранч, маркетинг ресторана.

Key words: staff, administrators, the atmosphere of the restaurant, interior, psychological training, lunch, brunch, marketing of the restaurant.

Kіpіcne

Сервистік қызмет – бұл біздің қажеттіліктерімізді қанағаттандырудағы реабилитациялы-альтруистік стилі құрылып жетілдірілетін адамзат қарым-қатынастарының саласы болып табылады. Мейрамханадағы

сервисті дұрыс ұйымдастырып, дамыту үшін сервис мәдениетін дамыту керек.

Кез келген елде сервистік қызмет көрсету жағдайын бағалаған кезде, өнім мен қызмет көрсетудің сапа мәселесі ең негізгі болып есептеледі. Қызмет көрсету сапасы-сервис өнімінің пайдалы қасиеттерінің кешені

мемлекеттік және әлемдік стандарттарға негізделген талаптар шенінде жеке және қоғамдық тұтынуды қанағаттандыру. Қызмет көрсетудің тиімді белгілері тұтынушының сұранысы мен қажеттілігіне жауап беретін объективті мінездемесі, сонымен қатар нормативті құқықтық талаптары жатады. Жалпы, сапа деген түсінік нормативтік құқықтық базис негізі мен экономикалық құрылым сапасы деңгейі тұтынушының келісімі бойынша бағасына байланысты әртүрлі деңгейде болады (жоғары, орташа, төмен).

Қоғамдық тамақтандыру мекемелерінің қызмет көрсетудегі сапа көрсеткіштері мына белгілер бойынша сараланады:

1. Ас мәзірінде ұсынылған тағамдар мен сусындардың ассортименті
2. Персонал біліктілігі
3. Қызмет ұсынушы мекеменің орналасуы және қауіпсіздігі
4. Келуші қонаққа персонал тарапынан көрсетілетін этика-эстетикалық мәдениеті
5. Жағымды және жоғары талғамдағы интерьер, т.б.

Жетілдіру мақсаты: сұранысты ынталандыру және мейрамхана кейпін қалыптастыру.

Жетілдіру өзіңдік арнаулы белсенділік түрінде танылады. Ол қалыптастыру есебіне үлестірілген және мейрамхана қызметіне ынталандырылған. Мейрамхана қызметтерін жетілдіру, оның индивидуалды ерекшеліктерінің жиынтығымен байланысты:

1. Қызмет көрсету сапасы және т.б факторлар
2. Ас үйдің бағыты
3. Бағалану саясаты
4. Қызмет ұсыну залдарының дизайны
5. Орналасуы

Бұл индивидуалды жиынтық түрлері алып механизмнің тетіктері іспеттес. Осы механизмнің жұмыс істеуі басқару тетіктерінің дұрыс қолдануы арқылы жүзеге асады. Демек, әр механизмнің басқару тетіктерін нұсқаулығы бойынша пайдаланған абзал. Келуші қонақтың сана сезімінде жоғары аталған факторлардың барлығы мейрамхана атмосферасы туралы түрлі әсер қалдырады. Егер тетіктерді дұрыс пайдаланса, мейрамхана қызметтерінің сатылымы арта түседі[1].

Мейрамхана қызметінің жетілдірілуі-хабарламалар жинақтамасы секілді. Әр қызмет түрінің өзгеріп, жаңарып, жетіліп жатқаны қонақтың назарынан тыс кетпейді. Ол мекеменің жұмысы жүріп жатқанының белгісі.

Қонақтарға есігін ашқан және жылдар бойы жұмыс жүргізіп отырған мейрамханалар түрлі жаңа немесе тексерілген жетілдіру элементтерін қолданады. Әр жетілдіру әдісі түрлі көлемдегі қаржыны талап етеді, әрі нәтиже беруі де түрлі болады.

Персонал қызметкерлері арасында тұрақты әрі үздіксіз байланыс қажет. Олардың басты мақсаттары мекеме ісін алдыға қарай жетелеу. Бұл салада көшбасшы қызметкерлер триосы-Даяшы-Аспаз-Администратор. Қонақ мейрамханаға аяқ басқан сәтте, мекеменің ішкі атмосферасына, персоналдың көңіл күйіне, дастарханға үлкен мән беретіні айдан анық. Ас керемет дәмді болғанның күннің өзінде, қонаққа дұрыс сыйластық пен ізеттілік және ұсынылған қызмет сапасыз болса, демек сіз бірталай қонақтан айырылдыңыз.

Ал мейрамхананың жұмыс істеу ғұмыры тікелей қонаққа байланысты. ”Даяшы-мейрамхана айнасы” деген сөздің орынды айтылуын назарға алсақ, көп мәселе даяшының қызмет көрсетуінен бастау алады. Қонаққа жасалған ізеттілік, сыйластық этикасы, жинақталған сапалы қызмет қонаққа жағымды әсер қалдыру үшін осының өзі жеткілікті.

Мейрамхананың ас үйіндегі берекенің кепілдігі саналатын-даяшылар мен аспаздар арасындағы қатынас. Даяшы мен аспаз ажырамас тандем секілді қызмет атқаруы керек. Олар бір бірін жүк тиеген конвейрдің механизмінде жетелеуі тиіс. Аспазшы тағамды рецепт бойынша таза, дәмді әзірлеп әрі уақытылы даяшыға берсе, даяшы өз кезегінде асты мейманға таза әрі әдемі ұсынса іс өз мәресіне жетеді.

Даяшы ас мәзірін жатқа білуі керек:андай тағам түрлері бір бірімен үйлесетіні, қай ас қанша уақытта әзірленетіні және сусындар преЙскурантының аттары мен ұсынулы ретін де. Сонымен қатар келуші қонақтың көңіл

күйін саралай алуы қажет. Бір сөзбен айтсақ “әмбебап және бірегей” қызмет иесі ол даяшы.

Қызмет көрсету залдарының интерьері жанға тыныштық сыйлауы керек. Қонақтар тамақты жайлы атмосфера мен үй жылулығын сыйлайтын күйде қабылдауы керек. Қабырғада жағымды картиналар, тұсқағаздар, жарықтандыру жүйесі мазаны кетіретіндей тым жарық, шағылыспауы керек, музыка немесе теледидардағы бағдарлама жинақтамасы позитивті әрі симфонияға толы болуы тиіс. Тамақ қабылдаушы адамның көңілін түрлі жағымсыз жайыттар алатын болса, ас қабылдауға зауқы қашып кетеді.

Мекеменің сыртына әсерлі плакаттар, баннерлер немесе шарлар мен түрлі қуыршақтарды орналастырып, түсті шамдар ілсеңіз болады. Тағамдардың үрленген шарларға суреттерін салып кафе бойына ілістіріп, кәсіпорын айналасын гүлдерге толтырып және т.б.

Мекеменің орналасу орны маңызды процесстердің бірі болып саналады. Тамақтандыру орындары санитарлы-гигиеналық талаптарға, қауіпсіздік шарттарын ескере отырып, жайлы аудан, көшелерде және саябақтарда орналасқаны дұрыс. Көлік көп жүретін жол бойында орналаспағаны абзал, өйткені ол жер шулы әрі лас және қонақтың көңіл күйін түсіруі мүмкін.

Мекеменің қызметін жетілдіруде жаңа бағыттар және креативті әрі пайдалы әдістер концепциясын қолданып жүру керек. Осы салаға қатысы бар бағыттардың жаңалықтарын саралап, сауалнамалар мен пікір терім ұйымдастырып, қонақтар тарапынан түске сұраныстарды жіті зерттеп, қонақтарды ынталандыру шараларын жиі жасаған жемісті нәтижелер сыйлары сөзсіз.

Продуктивті технологияларды іске қосып, автоматтандыру саясатына бірте бірте көшкен дұрыс. Бұл арқылы сіз қай қызмет бағытын толыққанды жетілдіруге болатына көз жеткізесіз[2].

Әр мерекелік кештерге түрлі ойындар мен викториналық шаралар ұйымдастырған артық болмас. Жағымды және актуалды тақырыптарға кештер, рауттар күнтізбесін жасау керек. Маусымның ашылуы немесе

спорттық бағыттағы кештерге мәзір тағамдарын жаңартып, жинақталған тағам түрлеріне жеңілдік сыйлау.

Зерттеу нысаны мен әдістері

Зерттеу жұмысының нысаны қоғамдық тамақтандыру орындарының аясындағы ұсынылатын қызмет сапасын жетілдіру жолдары болып табылады. Қызмет көрсету сапасын жетілдіру мәселесінде Ресейлік бизнес-тренер және қонақжайлық-сервис мәселесіндегі консультант Н.Еремееваның сапаның төмендеуіне қатысты элементтер жиынтығы бойынша талқыланады және жиынтықты толықтыра отырып, түрлі ұсыныстар мен әдістер қарастырылады.

Аталған әдістерге:

- 1). Сатылымдар көрсеткіштері мен жан басына шаққандағы чек көрсеткіші;
Тамақтандыру орындарында келушілердің азаюы;
- 2). Персоналдың жағдайы мен тәртібі;
- 3). Тамақтандыру орындарындағы залдағы атмосфера жайы;
- 4). Тағамдар мен ұсынылатын қызметтердің баға жүйесі;
- 5). Қонақтар тарапынан шағымдар мен кері пікірлер;
- 6). Қызмет ұсынушы персоналдың психологиялық жағдайы;
- 7). Персонал басшыларының қателіктері[3].

Сапа – белгілі бір [материалдық](#) және [рухани](#) қажеттіліктерді қанағаттандыруға мүмкіндік беретін пайдалы қасиеттердің жиынтығы. Беріктік, төзімділік, үнемділік, көркемдік эстетик., т.б. көрсеткіштерімен сипатталады.

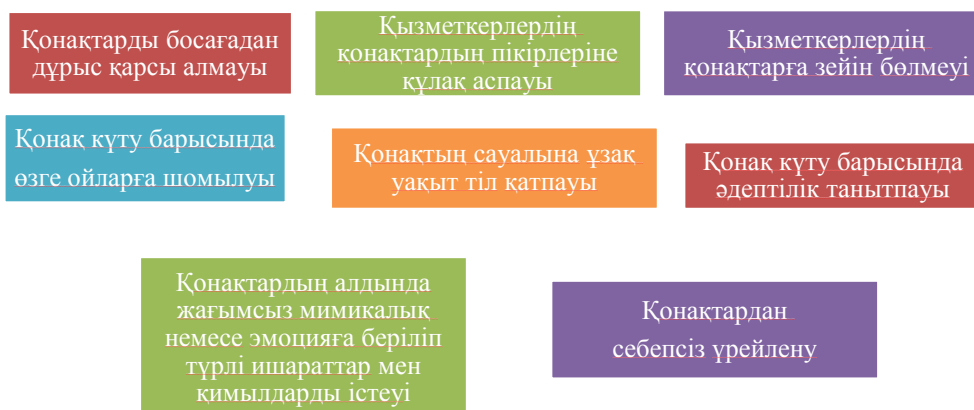
Кәсіпорындағы қызмет сапасының төмендеуіне қатысты 8 ескертпе элементтер немесе белгілер. Осы белгілер байқалып жатса, демек көңіл бөлген абзал. Бұл белгілер жиынтығын ұсынған Ресейлік бизнес - тренер және қонақжайлық - сервис мәселесіндегі консультант Н. Еремеева:

1.Төмен сатылымдар көрсеткіштері. Бизнес пландағы 1 адамға шаққандағы орташа чек көрсеткіші тек төмендеуде;

2. Келушілер саны кемуде.

3. Персоналда дұрыс қызметтік және тұлғалық "Ұстаным" жоқ. Персоналда тәртіптік жүйе әлсіз:

1. Қызмет көрсету кезінде;
2. Жеке бас немесе тұлға мәселесінде



Сурет 1 - Персоналдардың тәртіптік жүйесі

4. Мейрамхана немесе мейманхана залындағы тыныштық белгісі немесе "Тастанды жанның Синдромы". Жұмыс уақытында әр қызмет иесі өз жұмыс орнында болуы қажет немесе үзіліске шығу барысында орнына алмастырушы қызметкер қойғаны шарт.

5. Ас үйде дәмді тағамдар және тиімді бағалар жүйесі бар, қонақтар санының аздығы....?!

1) Ланч пен Бранч кезінде немесе кешкі мезгілде келушілер әдеттегіден аз.

2) Жақын маңда бәсекелестердің пайда болуы;

3) Ескі бәсекелестерде жоспар жүйелі жұмыс істеуде

4) Менеджерге шағым түсіретін қонақта-тым көп уақыт алады. Қонақ пен қызметкердің арасында конфликтті жағдайлар туғанда, қонақтың "менеджерге" шағым түсіру себептері:

1) Қонақтың көңіл күйі болмауы

2). Күтуші даяшының немесе барменнің қателігі

3) Ұсынылған асқа байланысты шағымдар

7. Қызметкерлерде "Топтық жұмыс істеу жүйесі жоқ" кездегі қателіктер:

-әр қызметші тек өз дастарханына және тек өзі қызмет көрсетіп тұрған қонаққа ғана жауапты болып, әріптесінің қонағына көңіл бөлмеуі;

- әріптесі жоқ сәтте, қонақ шақырған кезде немесе өзі қонаққа қажет екенін біле тұра қызметкердің өзіншілдік танытуы.

8. Персонал мүшелерінің "кәсіпорын қызметін жетілдіруде инициатива танытпауы"

1) Персонал мүшелерінің қонақтар тарапынан түскен жағымды пікірлерін, ұсыныстарын басшыларына айтпауы, тиісті түрде жеткізбеуі

2) Әр персонал мүшесіне қонақ ескерту жасағанда, сол әрекеттердің қайталануы.

Әр істе туындаған мәселелерді шешудің түрлі тәсілдері болады. Дегенмен, абзалы осы мәселелерді болдырмаудың шарттарын қарастыру [4].

Зерттеу нәтижесі және оны талқылау

Жоғарыда көрсетілген 8 ескертпе белгілерінің негізгі мәселелерін шешу мақсатында мына қорытынды шешім пунктеріне назар салыңыз:

Кәсіпорындағы мәдениеттілікті өрлету. "Кәсіпорынның ішкі жағдайын ретке келтіру (жайлы интерьер мәдениеті, арома-терапия, музыканы дұрыс таңдау). Мекеменің ішкі интерьері жылулық, тыныштық және тамсану әсерлерін қалдыруы тиіс. Интерьердегі әр жиһаз және декорация құралдарына мән беріңіз. Қонаққа жайсыз күй сыйлайтын заттарды залға қойдырмаған дұрыс.

"Тыныштық белгісі = Иесіз зал = "Тастанды жанның Синдромы". Келуші қонаққа міндетті түрде көңіл бөлінуі тиіс. Сіздің әр көрсетілген эмоциялық немесе физикалық әрекетіңіз қонаққа әсер қалдыратыны сөзсіз.

"Сөйлесу, тілдесу этикасын арттыру (жылы қарымқатынас, көңіл күй атмосферасын сыйлау). Тілдесу, сөйлесу мәдениетіңізді ретке келтіріңіз. Әдемі, көркем және ілтифат негізіндегі тіркестерді пайдаланыңыз. Көркем сөйлеу қонақ пен қызмет ұсынушы адам арасындағы алтын көпір[5].

Қоғамдық тамақтандыру саласындағы көрсетілетін қызметтің сапа көрсеткіші төңірегіндегі туындаған мәселелердің біразы қызмет көрсетуші персоналдың ағаттығынан емес, керісінше басқарушы басшылардың персоналды басқарудағы жүйелі түрде жұмыс істемеуі ен болады. Сондықтан басшылық еткен кезде де біліктілікті арттырып тұрған дұрыс.

"Балық - басынан шіриді" басшы лауазым иелеріне кеңестер тізімдемесі:

- 1). Конфликтті жағдайларды шешіп үйрену
- 2). Персоналды басқаруда әділдік таныту (өзара қызметкерлер арасында)
- 3). Қонақтардың алдында қызметшілеріне дөрекілік танытпау, жеке қалып, жұмыстан тыс сөйлесу
- 4). Басқаруға қатысты көптеген тренингтерге қатысу, біліктілігін арттыру[6].

Қорытынды

Қазіргі таңда қоғамдық тамақтандыру кәсіпорындары қарқынды дамып келеді, әсіресе түрлі асханалық бағытта, креативті ұсыныстар жиынтығымен, идеялар концепциясымен. Дегенмен, көрсетілетін қызметтердің сапасы жетілдіруді талап етуде. Зерттеу жұмысында Н.Еремееваның сапаға қатысты жинақталған элементтер жиынтығына өзіндік жетілдіру ұсыныстарын жинақтадық. Бұл ұсыныстар қызмет сапасын жетілдіруде таптырмас үлес қосатынына көз жеткізе аламыз. Себебі, қарастырылған мәселелер қоғамдық тамақтан-дыру орындарында жиі кездеседі. Келтірілген ұсыныстар мен кеңестер жинақтамасын барлық қоғамдық тамақтандыру орындарында қол-дануға болады. Зерттеу

жұмысында төмендегі мақсаттар қарастырылып, өз шешімін тапты:

- 1). Сапа ұғымы және оны көтеру;
- 2). Персоналдың жағдайы мен тәртібі;
- 3). Персонал басшыларының қателіктері.
- 4). Қонақтардың талабы мен шағымы.

Қоғамдық тамақтандыру орындарындағы қызмет көрсету сапасын және мәдениетін үнемі назарда ұстау қажет. Сонымен қатар оны арттыру мақсатында жылдар бойы қалыптасқан және жаңа талап шарттарды ұштастырып отырған абзал. Ең бастысы келушілеріңізді қуантып жылы атмосфера сыйлау.

ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. Тимохин Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы – М: Издательский дом "Форум" 2009.- 203с.
2. Асанова И.М., Жуков А.А., Деятельность службы приема и размещения – М: Academia 2011.- 311с.
3. Бесекей Е. Қонақ үй бизнесі.– Алматы: Экономика 2012.- 106 б.
4. Дементьева Е.П. Ресторанный бизнес- Ростовна - Дону: Феникс, 2010.- 265 с.
5. Кучер Л.С., Шкуратов Л.М., Ефимов С.Л. Голубев Т.Н. Ресторанный бизнес в России: технологии успеха– М: РКонсульт, 2012.- 156 с.
6. Рахметов Б.А. Персоналды басқару.– Алматы: Экономика, 2009.- 142 б.