

# SNIEGTĀ PAKALPOJUMA KVALITĀTES IZVĒRTĒJUMS ĒDINĀŠANAS UZŅĒMUMĀ

## SERVICE QUALITY EVALUATION IN CATERING COMPANY

ĒVU 8. Semestra studente **Kristīne Stale**

Zinātniskā darba vadītāja *Dr.sc.ing. Anita Blija*

### Abstract

One of the tourism and hospitality industries are catering industry. Over the last decade the country has been great progress in the field of quality management.

### Ievads

Katram ēdināšanas uzņēmumam ir atšķirīga kvalitātes nodrošināšanas sistēma. To nosaka katra uzņēmuma darbības specifika.

Bieži vien kvalitātes vadības sistēma ir neefektīva vai pat uzņēmumos neesoša. Tiek konstatēta telpu neatbilstība higiēnas prasībām un problēmas ar iekārtām un aprīkojumu, kā arī saindēšanās gadījumi ar nekvalitatīvu pārtiku, tāpēc uzņēmumiem ir jānodrošina pārtikas drošums, lai neciestu patērētājs un jārada atgriezeniskā saite ar klientu.

Darba mērķis ir analizēt ēdināšanas uzņēmuma „X” sniegtā pakalpojuma kvalitāti. Lai sasniegtu darba mērķi tika izvirzīti sekojoši darba uzdevumi - izpētīt pakalpojuma kvalitātes jēdzienus ēdināšanas jomā, izpētīt faktoros, kas ietekmē sniegtā pakalpojuma kvalitāti, esošā uzņēmuma kvalitātes nodrošināšanas sistēmas izvērtējums, esošā uzņēmuma sanitāri higiēniskais izvērtējums, sniegt priekšlikumus uzņēmuma sniegtā pakalpojuma kvalitātes uzlabošanai.

### Metodika

Pētāmais objekts ir Valkas ēdināšanas uzņēmums.

Tika veikta aptauja, kuru aizpildīja 118 dažāda vecuma cilvēki, ar dažādām nodarbošanās sfērām un izglītību, lai noskaidrot Valkas iedzīvotāju viedokļus, attieksmi par ēdināšanas uzņēmumu sniegtā pakalpojuma kvalitāti veicinošiem vai kavējošiem faktoriem, kas tos ietekmē. Respektīvi, noskaidrot bijušo, esošo vai potenciālo klientu pieredzi vai attieksmi par ēdināšanas uzņēmuma „X” sniegto pakalpojuma kvalitāti, un viņa izvēles noteicošajiem kritērijiem.

### Rezultāti

Veiktais pētījums parādīja, ka ēdināšanas uzņēmumus Valkā vairāk apmeklē sievietes, un visvairāk apmeklētāju ir vecuma grupā no 20 līdz 40 gadiem. Ēdienu un dzērienu kvalitātei un cenai tiek pievērsta vislielākā uzmanība. Mazāka nozīme ir videi un apkalpošanas servisam. Tas nozīmē, ka bieži vien cilvēki ir gatavi pieciest mazliet sliktāku attieksmi no apkalpojošā personāla puses un ne tik pievilcīgu uzņēmuma interjeru.

### Secinājumi

1. Lai ēdināšanas uzņēmums varētu izstrādāt sava sniegtā pakalpojuma kvalitātes kritērijus un vadīt izveidoto kvalitātes nodrošināšanas sistēmu, vispirms ir jānosaka mērķauditorija un šīs mērķauditorijas prasības.
2. Klientiem patīk mainīt uzņēmumus, tāpēc ir nozīmīgi domāt, kā konkrētā uzņēmumā biežāk kaut ko mainīt, tādējādi saglabājot klientu lojalitāti.
3. Apmeklētāji lēmumu par to, kuru ēdināšanas uzņēmumu apmeklēt, pieņem balstoties uz savu iepriekšējo pieredzi, citu ieteikumiem vai uzrunājošu reklāmu.