

ДОДАТОК А

Графічний матеріал до магістерської роботи на тему
«Дослідження моделей оцінювання якості освіти ІС «заклад харчування»»

Таблиця А.1 – Загальна характеристика роботи

Тема МАР	Дослідження моделей оцінювання якості обслуговування ІС заклад харчування
Актуальність	Сучасні моделі оцінювання якості обслуговування не є досить універсальними та сильно загострюють увагу на окремо взятих показниках здоров'я людини, тому потребують вдосконалення.
Мета досліджень	Метою роботи є автоматизація процесу оцінки якості обслуговування у рамках ІС заклад харчування, який проводить адміністратор закладу Інформація, що обліковується, обробляється та відображається знаходиться у безпосередньому доступі для працівників закладу харчування
Задачі досліджень	Провести теоретичний аналіз проблеми оцінки якості обслуговування. Дослідити моделі оцінювання якості обслуговування. Розробити вдосконалений метод оцінки якості обслуговування, на основі існуючих. Практичне застосування розробленої моделі
Об'єкт та предмет дослідження	Об'єктом дослідження в рамках цієї магістерської атестаційної роботи є процес оцінювання якості обслуговування у закладах харчування. Предметом дослідження є моделі оцінювання якості обслуговування

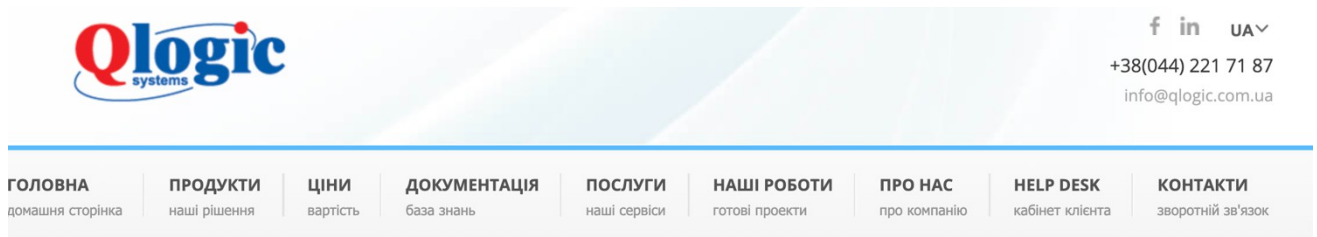
Кінець Таблиці А.1

Наукова новизна роботи	Новизна наукової роботи полягає в удосконаленні моделі оцінювання якості обслуговування урахуванням особливостей роботи закладів харчування .
------------------------	---

АНАЛІЗ ІСНУЮЧИХ АІС ЗАКЛАДІВ ХАРЧУВАННЯ

У рамках магістерської атестаційної роботи було розглянуто і проаналізовано дві АІС для закладу харчування:

- АІС «QlogicSystems»;
- АІС «Is-click» .



The image shows the header and navigation menu of the QlogicSystems website. The header features the QlogicSystems logo on the left, social media icons for Facebook, LinkedIn, and a language selector set to 'UA' on the right. Contact information is provided: phone number +38(044) 221 71 87 and email info@qlogic.com.ua. The navigation menu below the header includes the following items:

ГОЛОВНА домашня сторінка	ПРОДУКТИ наші рішення	ЦІНИ вартість	ДОКУМЕНТАЦІЯ база знань	ПОСЛУГИ наші сервіси	НАШІ РОБОТИ готові проекти	ПРО НАС про компанію	HELP DESK кабінет клієнта	КОНТАКТИ зворотній зв'язок
------------------------------------	---------------------------------	-------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

Система оцінки якості обслуговування клієнтів



Оцінка якості обслуговування клієнтів - невід'ємна частина роботи будь-якої організації. Залежно від специфіки установи, застосовуються різні підходи до аналізу існуючих і розробки нових способів оцінки якості обслуговування. Кожна компанія веде подібні дослідження, але в цьому процесі одним з найважливіших критеріїв стає думка самих клієнтів. Доступність інформації, оперативність у вирішенні питань, рівень компетентності та доброзичливості персоналу - про все це відвідувачі можуть скласти думку після звернення в вашу організацію.

Рисунок А.1 - QlogicSystems

Програмне забезпечення	
Сервер черги	150 у.о.*
Робоче місце оператора	110 у.о.*
Зворотній зв'язок	100 у.о.*
Обладнання	
Термінал реєстрації клієнтів	1 375 у.о.*
Табло оператора 4-х сегментний з радіомодулем	100 у.о.*
Табло оператора 6-х сегментний без радіомодуля	125 у.о.*
Табло оператора 6-х сегментний з радіомодулем	150 у.о.*
Табло оператора LED RGB (64x32)	350 у.о.*
Конвертор RS-232 / 485	50 у.о.*
Відео модуль	360 у.о.*
Телевізор 40" з кріпленням	480 у.о.*
Монтажний комплект	80 у.о.*
Послуги компанії	
Налаштування і конфігурація системи	30 у.о.*
Монтаж та підключення обладнання	80 у.о.*
Виклик фахівця	10 у.о.*
Сервісне обслуговування ПЗ за од. робочого місця в місяць	5 у.о.*
Сервісне обслуговування обладнання за од. робочого місця в місяць	10 у.о.*
Розробка звітної форми	200 у.о.*

Рисунок А.2 – приблизна вартість компонентів системи "QLogic"



Рисунок А.3 – приблизна вартість системи “Is-click”

ОРГАНІЗАЦІЙНА І ФУНКЦІОНАЛЬНА СТРУКТУРА ЗАКЛІДАУ
ХАРЧУВАННЯ

р

ен

нт



Рисунок А.4 – Схема організаційної структури закладу харчування

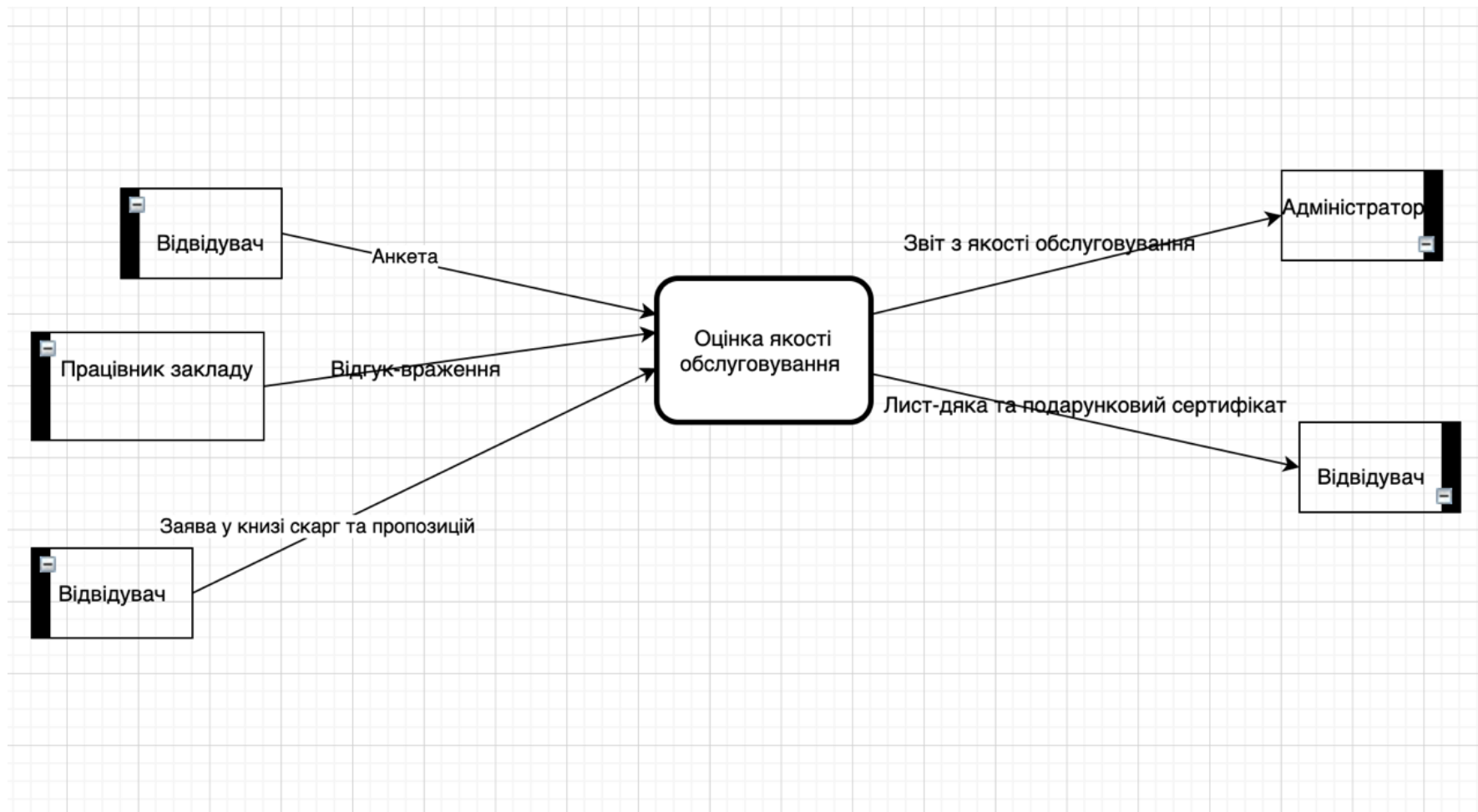


Рисунок А.5 – Контекстна діаграма потоків даних задачі «оцінка якості обслуговування»

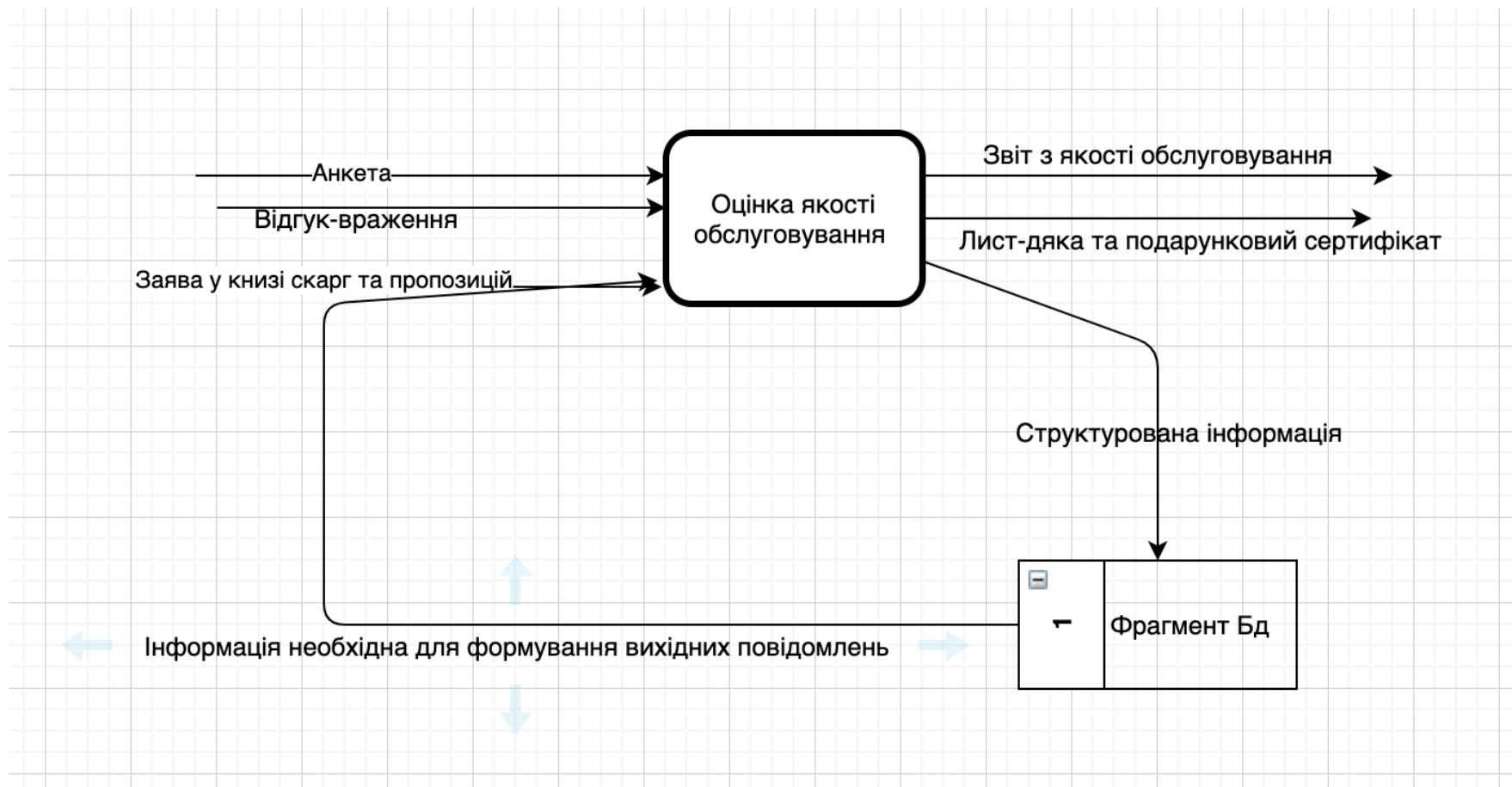


Рисунок А.6 – -Діаграма потоків даних задачі «оцінка якості обслуговування»

ВДОСКОНАЛЕНА МОДЕЛЬ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Суть моделі полягає у одночасному використанні показників анкетування та відгуку відвідувача під час візиту закладу харчування, для найбільш ефективного результату оцінювання якості обслуговування

Якість за встановленим параметром за проміжок часу можна вирахувати за формулою:

k , де- k – якість параметру, a – оцінка у анкеті, A – максимально можлива оцінка у анкеті.

Згідно з показником k можна зробити висновок щодо якості функціонування параметру.

Таблиця 2.1 Рекомендації відповідно значенню якості параметру

Значення k	Рекомендація
$k > 0.8$	Все працює добре на думку відвідувача, втручання непотрібне
$0.5 < k < 0.8$	На думку відвідувачів даний параметр можна покращити
$k < 0.5$	Кожному другому відвідувачі дійсний стан параметру не подобається

Якість роботи закладу за анкетуванням можна вирахувати за формулою:

Де A – якість роботи закладу за анкетуванням, m – кількість параметрів в анкеті, n – кількість анкет, k – якість параметру, яка обчислюється за формулою 2.1

Згідно з показником якості за анкетуванням можна зробити висновки щодо якості роботи закладу.

Значення A	Рекомендація
$A > 0.8$	Все працює добре на думку відвідувача, втручання непотрібне
$0.5 < A < 0.8$	На думку відвідувачів роботу закладу можна

	покращити
$A < 0.5$	Кожному другому відвідувачі дійсний стан роботи закладу не подобається

Анкетування є об'ємним джерелом інформації про якість обслуговування у закладі, але нажаль не кожному відвідувачеві цікаво заповнювати анкети. Але оцінка якості за відгуком відвідувача є більш повною, за рахунок того, що враховується відгук, кожного відвідувача який робив замовлення у закладі.

Якість обслуговування у закладі за відгуком розраховується за формулою:

Де V – якість за відгуком, n кількість відгуків за проміжок часу, – кількість позитивних відгуків за проміжок часу, m – кількість негативних відгуків за проміжок часу.

Таблиця 2.3 Рекомендації відповідно якості роботи закладу за відгуком

Значення V	Рекомендація
$V > 0.8$	Все працює добре на думку відвідувача, втручання непотрібне
$0.5 < V < 0.8$	На думку відвідувачів роботу закладу можна покращити
$V < 0.5$	Кожному другому відвідувачі дійсний стан роботи закладу не подобається

Загальна якість обслуговування у закладі розраховується за формулою:

Таблиця 2.4 Рекомендації відповідно загальної оцінки якості

Значення H	Рекомендація
$H > 0.8$	Все працює добре на думку відвідувача, втручання непотрібне
$0.5 < H < 0.8$	На думку відвідувачів роботу закладу можна покращити
$H < 0.5$	Кожному другому відвідувачі дійсний стан роботи закладу не подобається

За допомогою оцінки якості обслуговування, можна зробити висновки щодо чинного стану закладу, та на основі параметрів за якими проводилася

оцінка, внести зміни до роботи закладу з метою збільшення кількості відвідувачів та збільшення прибутку.

ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗАДАЧІ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

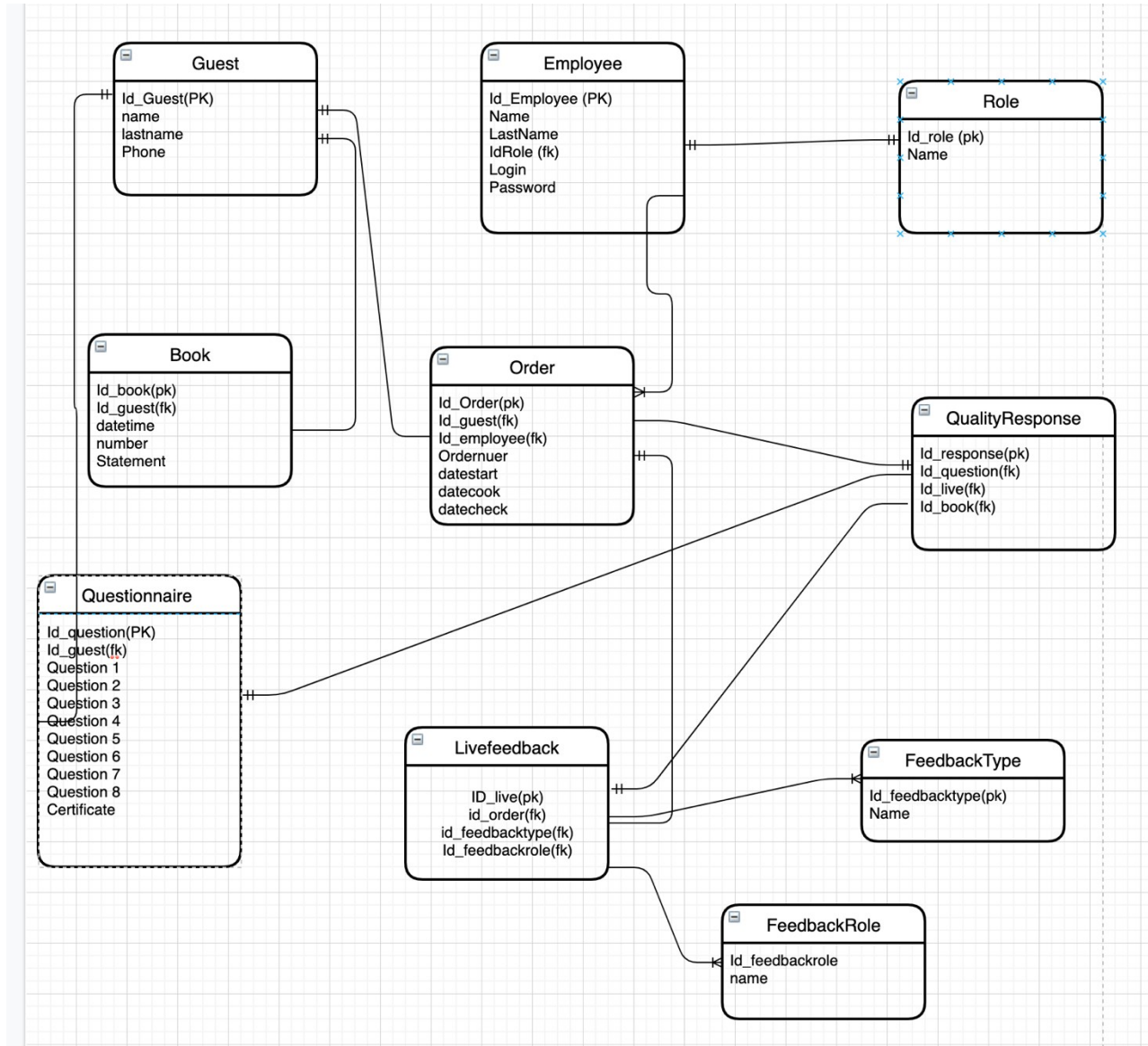


Рисунок А.7 – Логічна схема даних задачі оцінювання якості освіти ІС закладу харчування

ОПИС ПРОВЕДЕНОГО ЕКСПЕРЕМЕНТУ З ВИКОРИСТАННЯ
ВДОСКОНАЛЕНОГО МЕТОДУ ОЦЮНІВАННЯ ЯКОСТІ
ОБСЛУГОВУВАННЯ

№ Анкети

Анкета для Гостя _____

Доброго дня! Будь ласка, приділіть трохи уваги та дайте відповіді на наші запитання. Ваша думка дуже важлива для нас.

1. Оцініть ступінь задоволення нашими послугами за 5-ти бальною шкалою.

№ з/п	Критерій	1	2	3	4	5
1	Розташування ресторану					
2	Чистота приміщення					
3	Оформлення приміщення та інтер'єр					
4	Швидкість обслуговування					
5	Естетичність: зовнішній вигляд персоналу, сервіровка столика, оформлення та подача страви					
6	Вибір страв і напоїв					
7	Усі страви з меню наявні					
8	Якість страв і напоїв					
9	Рівень цін					
10	Доброзичливість обслуговування					
11	Музичний супровід					
12	Надання додаткових послуг					

2. Ваші пропозиції щодо удосконалення роботи ресторану _____

3. Дані про респондента

Стать: чол. _____ жін. _____

Рід занять: _____

Вік:

16-25 років _____ старше 25 років _____ прийшли з дітьми _____ років

Харків'янин: _____ Гість нашого міста _____

Дякуємо за допомогу!

Рисунок А.8 – Анкета для опитування

За два тижні анкетування та збору відгуків, адміністратор сформував запит на отримання звіту за два тижні. У отриманому звіті була сформована рекомендація звернути увагу швидкість обслуговування та якість страв і напоїв. Керівництвом закладу було прийняте рішення про збільшення обслуговуючого персоналу та працівників кухні.

Наступний звіт був сформований через два тижні після розширення персоналу. У порівнянні двох звітів, які зазначені у таблиці 4.1 можна зазначити зріст доходу закладу харчування, та зменшення кількості негативних анкет та відгуків, що відзначає ефективність роботи удосконаленої моделі якості обслуговування, та призводить до зросту доходу підприємства

Таблиця А.2 – Порівняння звітів до та після виконання рекомендацій моделі

Параметри	Звіт 1	Звіт 2
Прибуток закладу харчування	103000 грн	140000 грн
Кількість заповнених анкет	30	28
Кількість зібраних відгуків відвідувачів	180	212
Кількість позитивних відгуків	112	198
Кількість негативних відгуків	68	14

ВИСНОВКИ

У результаті виконання магістерської атестаційної роботи був проведений аналіз існуючих моделей оцінки якості обслуговування, а також аналіз існуючих автоматизованих інформаційних систем для закладів харчування. Була доведена актуальність дослідження існуючих моделей та АІС, проведене обґрунтування розробки нової вдосконаленої моделі оцінювання якості освіти, визначена задача роботи.

На основі результатів аналізу була розроблена вдосконалена модель оцінки якості обслуговування, а також аналіз та проведений аналіз організаційної і функціональної структури інформаційної системи закладу харчування.

У ході виконання роботи був проведений експеримент використання нової оцінки якості обслуговування, а також аналіз у закладі харчування. Результати експерименту доводять, що використання моделі дає змогу допомогти адміністратору підвищити рівень лояльності споживачів та покращити обслуговування у закладі, що призвело до зросту прибутку закладу.

Для практичного застосування нової моделі було розроблене програмне забезпечення, яке реалізує задачу оцінки якості обслуговування, у рамках якої і використовується метод.

За результатами магістерської наукової роботи можна зробити висновок що поставлена мета - дослідження моделей оцінки якості обслуговування , а також розробка вдосконаленої моделі оцінки, яка призначена для підвищення ефективності існуючих моделей і допоможе збільшити прибуток закладу з успішним результатом.