

LATVIJAS UNIVERSITĀTE
BIZNESA, VADĪBAS UN EKONOMIKAS FAKULTĀTE
Vadībzinātnes nodaļa

Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC RESTORĀNI”
Control of service quality in the company LTD “DC RESTORĀNI”

BAKALAURA DARBS

Biznesa vadības bakalaura studiju programma
Organizāciju vadība apakšprogramma

Autors: **Kristīne Bogdane**

Studenta apliecības Nr.: kb19077

Darba vadītājs: Mg.soc.sc., Mg.psych., lektore Laila Cekule

RĪGA (2022)

ANOTĀCIJA

Bakalaura darba tēma ir “Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”.

Pētāmā problēma ir SIA “DC restorāni” pakalpojuma kvalitātes nodrošināšana visās struktūrvienībās vienādi augstā līmenī atbilstoši uzņēmuma izvirzītajiem darba standartiem apkalpošanas jomā. Bakalaura darba mērķis ir novērtēt uzņēmuma SIA “DC restorāni” pakalpojuma sniegšanas kvalitāti un sniegt priekšlikumus pakalpojuma realizācijas kontroles uzlabošanai.

Bakalaura darbs ir strukturēts trīs daļās, teorētiskajā, kurā ir ietverta informācija par kontroles būtību organizācijā, ir apskatīta kontroles procesa nozīme organizācijā, kā arī standartu noteikšana un pakalpojuma kvalitātes novērtējums. Otrajā daļā darba autore apskata vispārējo SIA “DC restorāni” raksturojumu definējot uzņēmuma misiju un vīziju. Darba trešajā daļā darba autore apkopo veiktās aptaujas un intervijas laikā iegūtos rezultātus.

Bakalaura darbs sastāv no 128 lapaspusēm, tajā ir iekļauti 12 attēli un 2 tabulas.

Atslēgas vārdi: kontrole, kontroles process, kvalitātes rādītāji, pakalpojuma kvalitāte, slepenais pircējs, apkalpošanas kvalitāte

ABSTRACT

The topic of the bachelor paper is “Control of service quality in the company LTD “DC restorāni””.

The research problem is to ensure the quality of service of LTD “DC restorāni” in all structural units at the same high level in accordance with the work standards set by the company in the field of service. The aim of the bachelor's thesis is to evaluate the quality-of-service provision of the company LTD "DC restorāni" and to provide proposals for the improvement of service implementation control.

The bachelors' paper has a structure of three parts, theoretical part- which contains of information on the nature of control within the organization, the role of the control process in the organisation is considered as well as setting standards and assessing service quality. The second part consists of the author reweaving the general characteristics of LTD “DC restorāni” defining the mission and vision of the company. In the third part of this paper, the author summarizes the results of the survey and interviews.

The bachelor's thesis consists of 128 pages, it includes 12 figures and 2 tables.

Keywords: control, control process, quality indicators, service quality, mystery shopper, service quality

SATURA RĀDĪTĀJS

ANOTĀCIJA	2
ABSTRACT.....	2
IEVADS.....	5
1. KONTROLES BŪTĪBA ORGANIZĀCIJĀ.....	8
1.1. Kontroles procesa nozīme organizācijā	8
1.2. Standartu noteikšana un pakalpojuma kvalitātes novērtējums.....	16
1.2.1. Pakalpojuma kvalitātes un darbinieku darba vērtēšanas kritēriji	20
1.2.2. Darbinieku darba vērtēšanas kritēriji HoReCa nozarē	24
2. SIA “DC RESTORĀNI” DARBĪBAS RAKSTUROJUMS	28
2.1. Uzņēmuma darbības novērtējums	28
2.2. SIA “DC restorāni” darba organizācija un pakalpojuma kontroles nodrošināšana	33
3. SASNIEGTO REZULTĀTU SALĪDZINĀŠANA AR STANDARTIEM - PĒTĪJUMA PAR DARBA KVALITĀTI	38
3.1. Metodoloģijas raksturojums.....	38
3.2. Intervijas ar SIA “DC RESTORĀNI” struktūrvienību vadītājiem analīze.	42
3.3. Aptaujas rezultātu par pakalpojuma kvalitātes kritēriju izpildi novērtējums	45
SECINĀJUMI.....	54
PRIEKŠLIKUMI.....	56
IZMANTOTĀS LITERATŪRAS SARAKSTS.....	58
PIELIKUMI.....	61

IEVADS

Viesnīcu, restorānu un sabiedriskās ēdināšanas (HORECA) nozare ieņem nozīmīgu vietu pakalpojumu biznesa jomā daudzās ES dalībvalstīs, kā arī sniedz lielu pievienoto vērtību tautsaimniecībai kopumā, nodarbinot ievērojamu skaitu cilvēku. Eiropas Savienībā šajā augošajā nozarē pašlaik ir nodarbināti vairāk nekā 7,8 miljoni darbinieku.¹ Latvijā 2021.gadā HORECA nozarē bija nodarbināti 5,3% no visiem uzņēmumos strādājošajiem darbiniekiem.

HORECA nozarē biznesa darbības rezultātus neatklāj ne tikai uzņēmuma pārskatos atspoguļotā peļņa. Klientu apmierinātība, kvalitāte, inovācijas, tirgus daļa – tie ir kritēriji, kas liecina par situāciju uzņēmumā, tā attīstības perspektīvām un ekonomisko stāvokli².

Lai uzraudzītu uzņēmējdarbības procesus un saglabātu pakalpojuma kvalitāti, ir nepieciešami kontroles mehānismi, ko vadītāji izmanto, lai ietekmētu indivīdu un grupu uzvedību, lai sasniegtu organizācijas mērķus³. Kontroli var konceptualizēt kā novērtēšanas procesu, kas balstās uz uzvedības vai rezultātu uzraudzību⁴. Organizatoriskā kontrole veicina darbinieku uzticību viņu darba organizācijām, tā veicinot organizācijas caurspīdīgumu, godīgumu un uzticamību. Citiem vārdiem sakot, kontrole var novest pie labas reputācijas. Kontrole var arī norādīt uz uzņēmuma organizatoriskām spējām un tādējādi veicināt pārlicību, ka tā spēj pildīt savus solījumus ne tikai darbiniekiem, bet arī ārējām ieinteresētajām personām.⁵ Nenoteiktības samazināšana, izmantojot kontroles mehānismus, ir jebkuras organizācijas kā sociālās institūcijas būtiska īpašība⁶.

Bakalaura darba ietvaros autore novērtē SIA “DC restorāni”, kas Latvijā darbojas augstas konkurences apstākļos, pakalpojuma sniegšanas kvalitāti un to, kā tiek veikta pakalpojuma kvalitātes kontrole. Ir ļoti būtiski nodrošināt uzņēmuma klientu apkalpošanu augstā līmenī, lai klientiem būtu vēlme atgriezties. Uzņēmuma darbības kvalitāti nodrošina tā darbinieki, tādēļ ir svarīgi, lai darbinieki savus darba pienākumus veiktu atbilstoši uzņēmumā izvirzītajiem darba standartiem. Uzņēmuma vērtēšanai var būt visdažādākie cēloņi vai mērķi

¹ Eiropas Darba drošības un veselības aizsardzības aģentūra
<https://osha.europa.eu/lv/publications/factsheet-79-protecting-workers-hotels-restaurants-and-catering> [skatīts 10.01.2022]

² Harvard business review on measuring corporate performance (2008), *Uzņēmuma darbības novērtēšana*, Rīga : Lietišķās informācijas dienests, 27 lpp

³ Jukka, T. and Pellinen, J. (2020), "Exploring management control system typologies: an organisation-level view", *Journal of Accounting & Organizational Change*, Vol. 16 No. 3, pp. 427-445.

⁴ William G. Ouchi (1977), *Administrative Science Quarterly*, Vol. 22, No. 1, pp. 95-113

⁵ Verburg, R. M., Nienaber, A.-M., Searle, R. H., Weibel, A., Den Hartog, D. N., & Rupp, D. E. (2018). The Role of Organizational Control Systems in Employees' Organizational Trust and Performance Outcomes. *Group & Organization Management*, 43(2), 179–206.

⁶ Burkov, V.N., Goubko, M., Korgin, N., & Novikov, D. (2015). Introduction to Theory of Control in Organizations (1st ed.), pp. 1-2

un katrā uzņēmumā tie var atšķirties, bet katra vērtēšana ir tendēta uz to, lai rast risinājumu nepilnību novēršanai vai rast piemērotāko opciju turpmākai attīstībai un uzlabojumiem.

Pētāmā problēma – Vai SIA “DC restorāni” pakalpojuma kvalitātes nodrošināšana visās struktūrvienībās vienādi augstā līmenī atbilstoši uzņēmuma izvirzītajiem darba standartiem apkalpošanas jomā?

Bakalaura darba mērķis - novērtēt uzņēmuma SIA “DC restorāni” pakalpojuma sniegšanas kvalitāti un sniegt priekšlikumus pakalpojuma realizācijas kontroles uzlabošanai.

Bakalaura darba uzdevumi:

1. Izpētīt un analizēt teorētisko un zinātnisko literatūru par kontroles funkcijas nodrošināšanu un nozīmi uzņēmējdarbības vadīšanā;
2. Izpētīt darba standartus pakalpojuma kvalitātes kritērijus HORECA nozarē;
3. Raksturot pakalpojuma kvalitātes rādītājus HORECA nozarē;
4. Izpētīt nozarē darbojošos uzņēmumus un to pakalpojumu kvalitātes rādītājus;
5. Izpētīt SIA “DC restorāni” uzņēmējdarbību un struktūru;
6. Analizēt uzņēmuma SIA “DC restorāni” sniegtos datus par pakalpojuma kontroles norisi uzņēmuma struktūrvienībās;
7. Veikt iznerviju ar SIA “DC restorāni” vadītāju par pakalpojuma kvalitātes rādītājiem;
8. Veikt izpēti – aptauju uzņēmuma struktūrvienībās par pakalpojuma kvalitātes nodrošināšanu;
9. Apkopot un analizēt iegūtos rezultātus;
10. Izstrādāt secinājumus un sniegt priekšlikumus pakalpojuma kvalitātes uzlabošanai.

Pētījuma objekts - SIA “DC restorāni”

Pētījuma priekšmets - pakalpojuma realizācijas kvalitātes kontrole

Pētījuma periods 2021. – 2022. gads.

Datu ieguves metodes:

1. Monogrāfiskā jeb aprakstošā;
2. Statistisko datu ieguves un apstrādes metode;
3. Kvalitatīvā metode - intervēšana;
4. Kvantitatīvā metode – aptauja

Darba struktūra: Darbs sastāv no trīs nodaļām, kas sadalītas teorētiskajā daļā un praktiskajā pētījumā. Pirmajā nodaļā autore sniegusi informāciju par darba efektivitātes un pakalpojuma kvalitātes novērtējumu. Otrajā nodaļā raksturota uzņēmuma SIA “DC restorāni” darbība.

Trešajā nodaļā ir sniegta informācija, kura sevī ietver pētījuma metodoloģijas aprakstu un iegūto pētījuma rezultātu analīze.

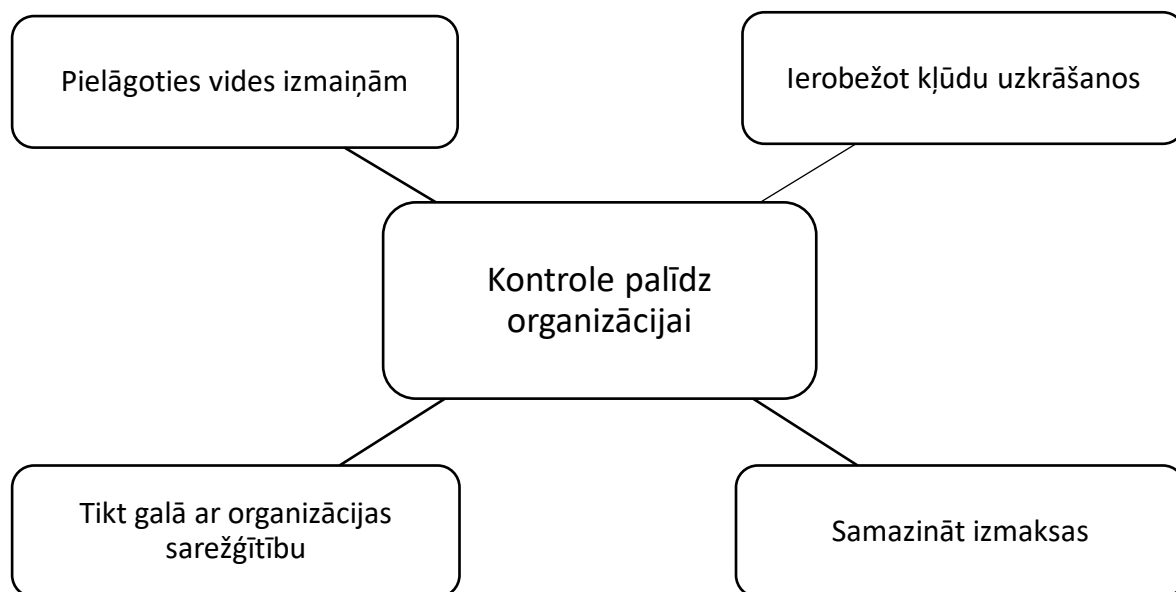
Darba nobeigumā autore sniedz secinājumus un priekšlikumus par to kāda šobrīd ir apkalpošanas kvalitāte uzņēmumā Double Coffee un kā to uzlabot.

1. KONTROLES BŪTĪBA ORGANIZĀCIJĀ

1.1. Kontroles procesa nozīme organizācijā

Kontrole ir nepieciešama, lai sasniegtu organizācijas mērķus un pielāgotos iekšējās un ārējās vides izmaiņām, uzraugot plānu izpildi un nepieciešamās korekcijas plānā⁷. Kontroles mērķis ir nodrošināt vadītājus ar objektīvu informāciju par esošo situāciju uzņēmumā, lai izvērtēt pārmaiņu nepieciešamību, identificēt kļūdas/ problēmas un izlabot tās vai uzturēt panākumus.

Mūsdienu sarežģītajā un nemierīgajā uzņēmējdarbības vidē visām organizācijām ir jācīnās ar pārmaiņām. Ja vadītāji varētu izvairīties mērķus un tos sasniegt uzreiz, kontrole nebūtu vajadzīga. Taču no mērķa noteikšanas līdz brīdim, kad tas tiek sasniegts, organizācijā un tās vidē var notikt daudzas lietas, kas traucē virzību uz mērķi vai pat izmaina pašu mērķi. Pareizi izstrādāta kontroles sistēma var palīdzēt vadītājiem paredzēt mainīgos apstākļus, uzraudzīt un reaģēt uz tiem. Turpretim nepareizi izstrādāta sistēma var novest pie organizācijas veikspējas samazināšanās, kas nokrītas krietni zem pieņemamā līmeņa. Kā parādīts 1.1.1. attēlā, kontrole nodrošina organizācijai veidus, kā pielāgoties vides pārmaiņām, ierobežot kļūdu uzkrāšanos, tikt galā ar organizācijas sarežģītību un samazināt izmaksas⁸.



Avots: Griffin R. W. (2015). *Management. Twelfth Edition, Printed in the United States of America*, pp. 616

1.1.1. attēls. Kontroles mērķi organizācijā

Kļūdu uzkrāšanās ierobežošana- nelielas kļūdas bieži vien nerada nopietnu kaitējumu

⁷ Praude V. (2012) *Mārketings. 2.grāmata*, SIA "BURTENE", 243.lpp

⁸ Griffin R. W. (2015). *Management. Twelfth Edition, Printed in the United States of America*, pp. 616

organizācijas finansiālajai stāvoklis. Tomēr laika gaitā nelielas kļūdas var pārtapt lielās un tad tiks radīts nopietns kaitējums, kas var kļūt pat neatgriezenisks un nelabojams, tādēļ saskaroties ar kļūdu ir nepieciešams to labot uzreiz, lai neradītu pārāk lielu kaitējumu organizācijai.

Kontrole tiek definēta kā organizācijas mēģinājumi palielināt iespējamību, ka indivīdi uzvedīsies tā, lai sasniegtu organizācijas mērķus. Darba uzvedības kontroli veic četri galvenie kontroles mehānismi: plānošana, mērīšana, atgriezeniskā saite un novērtēšana-atlīdzība⁹. Kontrole ir viena no četrām vadības pamatfunkcijām organizācijās ir četri pamatmērķi. Īpaši izstrādātas vadības sistēmas var izpildīt katru no tiem mērķiem.

Organizācijas sarežģītības pārvarēšana, ja uzņēmums pērk tikai vienu izejvielu, ražo vienu produktu, tam ir vienkāršs organizācijas dizains un pastāvīgs pieprasījums pēc tā produkta, tā vadītāji var saglabāt kontroli, izmantojot ļoti vienkāršu un efektīvu sistēmu. Bet uzņēmums, kas ražo daudzus produktus no neskaitāmām izejvielām, un tiem ir liels tirgus pieprasījums, sarežģīts organizācijas dizains, un daudziem konkurentiem ir nepieciešama sarežģīta sistēma, lai uzturētu adekvātu kontroli. Kad lieli uzņēmumi apvienojas, īstermiņa rezultāti bieži vien ir neapmierinoši. Tipisks iemesls tam ir tas, ka jaunais uzņēmums ir tik liels un nokomplektēts, ka esošās kontroles sistēmas ir vienkārši neatbilstošas.

Organizācijas ir sarežģītas kustīgas struktūras, kuras vislabāk var uztvert kā vēsturiski izveidotas vienības. Viņu konstitūcijas analītiskais fokuss ir darba procesa kontrole. Šī kontrole ir konceptualizēta dažādu "noteikumu" izteiksmē, kas darbojas dažādos klases struktūras līmeņos organizācijās. Šie noteikumi ir vēsturiski strukturēti organizācijas veidi.

Kontrole organizācijās tiek panākta ar to, ko var saukt par "noteikumiem". Šos noteikumus ne vienmēr formāli nosaka organizācijas locekļi, lai gan tie var būt. Tie nav atkarīgi no dalībnieku izpratnes par to analītisko lietderību. "Noteikumi" ir domāti tikai kā termins, ar kuru var formulēt struktūru, kas ir organizācijas dzīves šķietamās virsmas pamatā, drīzāk kā gramatikas likumi tiek formulēti strukturālajā lingvistikā. Atšķirībā no strukturālās lingvistikas šeit izstrādājama noteikumu koncepcija ir vēsturiska: organizācija ir vēsturiski ražots objekts¹⁰. Noteikumi ir galvenie organizēšanas principi, kas ir pamatā izšķirošiem pārtraukumiem vai iejaukšanās darba procesa kontrolē. Katrs noteikums atspoguļo atsevišķu un vēsturiski attīstītu organizācijas principu, kas ir iestrādāts faktiskajā organizācijas darbībā.

Izmaksu samazināšana, ja kontrole tiek īstenota efektīvi, tā var arī palīdzēt samazināt izmaksas un palielināt produkcijas klāstu vai ražošanas un realizācijas apjomus. Tāpat daudzi uzņēmumi cenšas ietaupīt uz- veselības apdrošināšanas seguma, darbinieku pārstrādēm u.c.

⁹ Eric G. Flamholtz, T.K. Das, Anne S. Tsui (1985). Toward an integrative framework of organizational control, *Accounting, Organizations and Society*, Volume 10, Issue 1, pp. 35-50

¹⁰ Clegg, S. (1981). *Organization and Control*. *Administrative Science Quarterly*, 26(4), 545–562.

Kontrole ir organizācijas darbību regulēšana tā, lai visi darbības elementi paliktu pieļaujamās robežās. Kontrole, tāpat kā kuģa stūre, nodrošina organizācijas kustību pareizajā virzienā. Jebkurā brīdī tā palīdz izvērtēt organizācijas stāvokli (finansiālo, produktīvo vai citu) ar to organizācijas izvirzītajiem mērķiem¹¹. Organizācija bez efektīvām kontroles procedūrām, visticamāk, nerasniegs savus mērķus vai, ja tā tos sasniegs, nezinās, ka tie ir sasniegti.

Uzņēmuma vērtēšanai var būt dažādi cēloņi, piemēram:

- paaugstināt uzņēmuma vadīšanas vai darbības efektivitāti, tā kā nereti viens no uzņēmuma darbības efektivitāti ietekmējošiem faktoriem ir nekompetenti vadītāji vai darbinieki, kuri nepārziņ savus pienākumus vai netiek ar tiem galā;
- noteikt uzņēmuma vērtību ir nepieciešams arī, ja tas tiek pirkt vai pārdots, lai noteiktu tā tirgus vērtību dotajā brīdī;
- uzņēmuma restrukturizācija, pirms reorganizācijas ir nepieciešams veikt komercnovērtējumu;
- lai varētu noteikt uzņēmuma kredīspēju un ķīlas vērtību, jo grāmatvedības pārskatos norādītā aktīvu vērtība var nesakrist ar reālo tirgus vērtību;
- veicot apdrošināšanu¹².

Kontroles veidus var iedalīt trīs grupās: pēc kontroles, pēc organizācijas līmeņiem vai pēc organizācijas darbības. Resursu kontrole sevī ietver finanšu, materiālu, cilvēku resursu un nematerializēto resursu kontroli. Kontrole ir atkarīga no organizācijas līmeņa, piemēram, operatīvo kontroli pārsvarā veic vidējā līmeņa vadītāji un tā sevī ietver organizācijas darbības, loģistiku, ražošanu u.c. Stratēģiskā kontrole ir augstākā līmeņa vadītāju atbildībā un būtībā tās mērķis ir kontrolēt darbības efektivitāti un to kā tiek sasniegti izvirzītie stratēģiskie mērķi¹³.

Stratēģiskās kontroles sistēmas ir formālas mērķu noteikšanas, pārraudzības, novērtēšanas un atgriezeniskās saites nodrošinošās sistēmas, kuru galvenā funkcija ir nodrošināt vadību ar informāciju par to, vai organizācijas stratēģija un struktūra saskan ar stratēģisko mērķu sasniegšanas rādītājiem.

Piemēram, ja organizācija izmanto zemu izmaksu stratēģiju, bet vēlas sasniegt augstāku efektivitāti, tai ir nepieciešams iegūt informāciju par savu izmaksu līmeni salīdzinot to ar konkurentiem. Organizācijai ir jāzina, kas ir viņu konkurenti, ko tie dara, kā ir mainījušās viņu ražošanas izmaksas laika gaitā, izejvielu cenas utt. Kad šī informācija ir savākta, tiek izvērtēti rezultāti, veiktas korekcijas un tiek plānotas stratēģiskās izmaiņas. Tādējādi tiek

¹¹ Griffin R. W. (2015). *Management. Twelfth Edition*, Printed in the United States of America, pp. 615

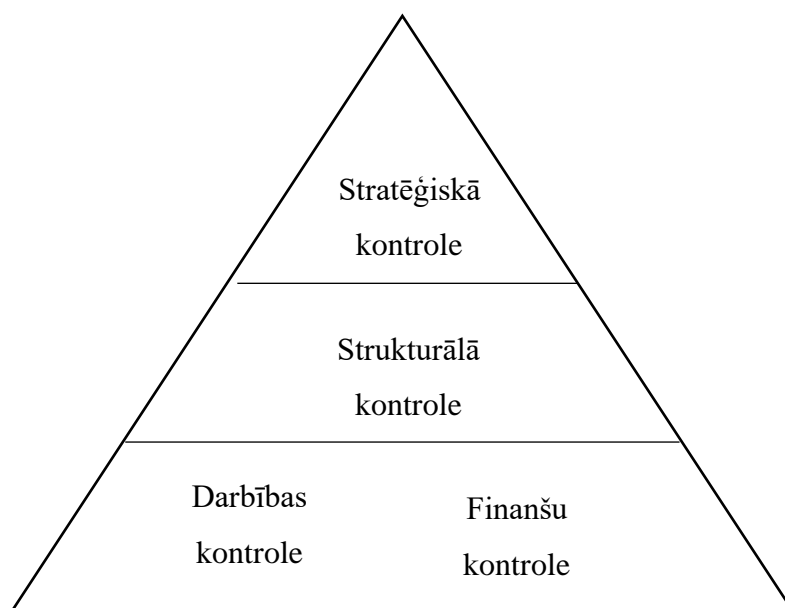
¹² Kurjanovičs V. (2010). *Biznesa novērtējums. Metodika un organizācija*, Rīga: SIA "Merkūrijs Info", 11-12.lpp

¹³ Praude V. (2012) *Mārketings. 2.grāmata*, SIA "BURTENE", 247.lpp

veidota atgriezeniskā saite ar organizācijas stratēģiju. Gadījumā, ja uzņēmumā, kurā izmanto funkcionālo struktūru, izmaksas pieaug un kvalitāte samazinās, viena no problēmām varētu būt- sadarbības trūkums starp funkcijām. Ja vadītājiem šāda informācija ir pieejama, tad ir jāpieņem lēmums par to vai būtu jāmaina organizatoriskā struktūra uzņēmumā.

Stratēģiskās kontroles sistēmām ir jābūt pietiekami efektīvām, lai tās spētu nodrošināt savlaicīgu lēmumu pieņemšanu, un atgriezenisko saiti par kontrolējamo objektu¹⁴.

Vadītāji izmanto kontroli vairākos dažādos līmeņos. Visvienkāršākie kontroles līmeņi organizācijās ir stratēģiskā, strukturālā, darbības un finanšu kontrole. Katrs līmenis ir pareizi jāpārvalda, lai kontrole būtu visefektīvākā. Kontroles līmeņu trijstūri var apskatīt 1.1.2 attēlā¹⁵.



Avots: Griffin R. W.(2015). *Management. Twelfth Edition, Printed in the United States of America p. 618*

1.1.2. attēls. Kontroles līmeņi

Kontroli var sadalīt var sadalīt pa līmeņiem organizācijas sistēmā, kā tas attēlots attēlā 1.1.2. Operāciju kontrole koncentrējas uz procesiem, ko organizācija izmanto, lai pārveidotu resursus produktos vai pakalpojumos. Kvalitātes kontrole ir viens no darbības kontroles veidiem. Finanšu kontrole tiek veikta ar organizācijas finanšu resursiem. Debitoru parādu uzraudzība, lai pārliecinātos, ka klienti laikus maksā rēķinus, ir finanšu kontroles piemērs. Strukturālā kontrole ir saistīta ar to, kā organizācijas struktūras elementi kalpo tiem paredzētajam mērķim. Strukturālās kontroles piemērs ir administratīvās attiecības uzraudzība, lai pārliecinātos, ka personāla izdevumi nekļūst pārmērīgi. Visbeidzot, stratēģiskā kontrole koncentrējas uz to, cik efektīvi organizācijas korporatīvās, biznesa un funkcionālās stratēģijas

¹⁴ Caune J., Dzedons A., Pētersons L. (2000). *Stratēģiskā vadīšana*, SIA "Kamene" 197.lpp

¹⁵ Griffin R. W. (2015). *Management. Twelfth Edition, Printed in the United States of America, pp. 618*

gūst panākumus, palīdzot organizācijai sasniegt tās mērķus. Piemēram, ja korporācijai nav izdevies īstenot savu saistītās diversifikācijas stratēģiju, tās vadītājiem ir jāidentificē iemesli un vai nu jāmaina stratēģija, vai jāatjauno savi centieni to īstenot.

Efektīvai kontroles sistēmai raksturīgās iezīmes ir:

- Jābūt pietiekami elastīgai, lai vadītāji nepieciešamības gadījumā varētu savlaicīgi reaģēt un risināt negaidītus notikumus;
- Jānodrošina ar precīzu informāciju, parādot patiesu organizācijas darbības rezultātu;
- Savlaicīgi jāapgādā vadītāji ar aktuālo informāciju, jo pieņemt lēmumus, balstoties uz novecojušiem datiem, ir liela kļūda.

Biežāk sastopamie kontroles veidi organizācijās ir birokrātiskā kontrole vai decentralizēta kontrole. Atšķirības starp tām var apskatīt attēlā 1.1.3.

Birokrātiskā kontrole	Dimensijas	Decentralizēta kontrole
Panākt darbinieku atbalstu	Kontroles pieejas mērķis	Panākt darbinieku uzticību
Stingri noteikumi, formāla kontrole, stingra hierarhija	Formalitātes pakāpe	Grupas normas, kultūra, paškontrole
Ir vērsta uz minimālo līmeni pieņemama veikspēja	Veikspējas cerības	Ir vērsta uz uzlabotu veikspēju, kas pārsniedz un pārsniedz minimumu
Augsta struktūra, iedarbība no augšas uz leju	Organizācijas dizains	Šaura struktūra, dalīta ietekme
Ir vērsta uz indivīdu sniegumu	Atlīdzības sistēma	Vērsta uz grupas darbu
Ierobežota un formāla	Dalība	Paplašināta un neformāla

Avots: Griffin R. W. (2015). *Management. Twelfth Edition, Printed in the United States of America p. 631*

1.1.3. attēls. Kontroles veidi organizācijā

Birokrātiskai kontrolei pieejas mērķis ir panākt darbinieku atbalstu. Tai ir stingri noteikumi un hierarhija, kā arī formāla kontrole. Tā tiek vērsta uz minimālo līmeni, pieņemamu veiktspēju, kā arī uz indivīdu sniegumu. Šim kontroles veidam ir augsta organizācijas struktūra, kura ir vērsta no augšas uz leju, tātad ir vadītāji un viņu padotībā darbinieki. Birokrātiskai kontrolei ir savas priekšrocības, piemēram, šis kontroles veids veicina darbinieku darba efektivitāti, jo viņiem ir zināms ko no viņiem sagaida, kā arī ko viņi saņems par paveikto darbu. Par trūkumu šim kontroles veidam var uzskatīt to, ka darbiniekiem var samazināties darba motivācija un gaisotne kolektīvā var pasliktināties, ja darbinieki neatbalsta striktu kontroli, kuras laikā tiek kontrolēts katrs viņu solis un darbība, līdz ar to viņi var sākt pretoties šim kontroles veidam.¹⁶

Decentralizētai kontrolei pieejas mērķis ir darbinieku apņemšanās. Tā tiek balstīta uz grupas normām, kultūru un paškontroli. Šis kontroles veids ir vērsts uz uzlabotu veiktspēju, kam ir tendence tikai pieaugt un pārsniegt noteikto minimumu, kā arī tā ir vērsta uz grupas darbu.

Citiem vārdiem sakot, tiem ir dažādi mērķi, formalitātes pakāpe, darbības cerības, organizācijas dizains, atlīdzības sistēmas un līdzdalības līmeņi. Lai gan dažas organizācijas nonāk tieši vienā vai otrā galējībā, lielākā daļa tiecas uz vienu galu, taču tām var būt kādas konkrētas iezīmes. Līdz ar to katras organizācijas vadība pati pieņem lēmumu par to kāds kontroles veids būs vairāk piemērots viņu uzņēmumam, lai varētu tiekties piepildīt uzņēmuma vīziju un izpildīt noteiktos mērķus.

Uzņēmuma vērtēšanai var būt visdažādākie cēloņi vai mērķi un katrā uzņēmumā tie var atšķirties, bet katra vērtēšana ir tendēta uz to, lai rast risinājumu nepilnību novēršanai vai rast piemērotāko opciju turpmākai attīstībai un uzlabojumiem. Kā arī, atkarībā no vērtēšanas veida, var uzzināt apmeklētāju vai darbinieku viedokli par uzņēmumu, tā darbību trūkumiem vai priekšrocībām.

Tradicionāli vadītāji ir bijuši atbildīgi par plašo kontroles sistēmu un problēmu klāstu organizācijās. Viņi izlemj, kādus kontroles veidus organizācija izmantos, kā arī ievieš kontroles sistēmas un veic darbības, pamatojoties uz kontroles sistēmu sniegto informāciju. Tādējādi galīgā atbildība par kontroli gulstas uz visiem vadītājiem visā organizācijā.

Lielākajai daļai lielāko organizāciju ir arī viens vai vairāki specializēti vadošie amati, ko sauc par kontrolieriem. Kontrolieris ir atbildīgs par palīdzību tiešajiem vadītājiem viņu kontroles darbībās, par organizācijas vispārējās kontroles sistēmas koordinēšanu un par

¹⁶ Praude V. (2012). *Menedžments. 2. grāmata*, SIA "BURTENE", 256. lpp

attiecīgās informācijas vākšanu un asimilāciju. Kontroliera darbs ir īpaši svarīgs organizācijās, kur kontroles sistēmas ir sarežģītas.

Turklāt dažas organizācijas izmanto arī strādājošos darbiniekus, lai palīdzētu uzturēt efektīvu kontroli. Patiešām, darbinieku līdzdalība bieži tiek izmantota kā līdzeklis, kas ļauj operatīvajiem darbiniekiem palīdzēt veicināt organizācijas efektivitāti.

Biežāk sastopamie uzņēmuma darbību ietekmējošie faktori ir: uzņēmuma stratēģija un standarti, darbinieki, vadītāji, klienti, piegādātāji un citi. Uzņēmuma darbu ietekmējošo faktoru ir ļoti daudz, bet iepriekš nosauktie tie ir galvenie faktori.

Uzņēmuma stratēģija ir viens no darbības efektivitāti ietekmējošiem faktoriem. Tā sevī ietver organizācijas misijas un mērķu noteikšanu, stratēģijas noteikšanu un īstenošanu, kontroli un novērtējumu, kā arī vides analīzi¹⁷. Analizējot vidi ir jāapskata gan iekšējās, gan ārējās vides faktorus, piemēram, iekšējās vides faktori ir mārketinga, cilvēku resursi un finansiālie resursi, bet pie ārējās vides ir konkurenti, ekonomiskie, tiesiskie, tirgus un sociālie faktori, kā arī pie abām iepriekš minētajām grupām ir daudzi citi ietekmējoši faktori. Kā piemēru stratēģijas izvēlei var minēt izaugsmes stratēģiju- sortimenta paplašināšanu, jaunu filiāļu, struktūrvienību atvēršanu, bet, lai to veiksmīgi varētu īstenot, ir jābūt pieejamiem un nodrošinātiem pietiekošiem resursiem, kā arī darbiniekiem ir jābūt pietiekami labi informētiem par stratēģiju un mērķiem, lai to varētu īstenot veiksmīgi un pēc iespējas pilnīgāk. Nosakot uzņēmuma stratēģiju ir jāseko līdzi arī tās ieviešanas procesam, nosakot standartus, termiņus, nepilnību un noviržu cēloņus, jāveic korekcijas nepieciešamības gadījumā.

Vadītājs ir darbības organizators uzņēmumā vai iestādē, kur atbild par visu veidu resursiem un darbiniekiem. Vadītāji tiek iedalīti pēc vadīšanas līmeņa: augstākā līmeņa vadītāji (atbild par uzņēmuma vadīšanu kopumā, pieņem stratēģiskus mērķus), vidējā līmeņa vadītāji (atbild par to kā savus pienākumus veic zemākā līmeņa vadītāji un pieņem taktiskus lēmumus) un zemākā līmeņa vadītāji (atbild par savu padoto darbu un pieņem operatīvus lēmumus)¹⁸. Vadītājam ir nepieciešams spēt koordinēt un organizēt darba procesu, kā arī strādāt ar cilvēkiem, izprast klientus un darbiniekus, kā arī spēt tos motivēt. Vadītājam ir jābūt komunikablam un pārliecinošam, spējīgam pieņemt lēmumus, plānot un organizēt darba procesu un resursus, kā arī ir jāpārzina uzņēmuma tehnoloģijas un standarti, lai spētu organizēt darba procesu norisi augstākajā līmenī.

Darbinieki ir sastopami katrā uzņēmumā un ir ļoti būtiski piesaistīt darbiniekus un radīt tādus darba apstākļus, lai tie vēlētos strādāt uzņēmumā nevis meklēt citu darba vietu, jo jaunu darbinieku apmācīšana ir ļoti laikietilpīga un otrs iemesls ir tāds, ka labi motivēti darbinieki

¹⁷ Ruperte I. (2010). *Uzņēmuma vadīšana*, Rīga: Apgāds "Jumava", 98.lpp

¹⁸ Šķiltere D. (1998). *Uzņēmuma vadīšana*, Rīga: KIF "Biznesa komplekss", 7-9 lpp

centīsies veikt savus pienākumus augstākajā līmenī pēc uzņēmuma standartiem, kas viennozīmīgi ir izdevīgi uzņēmumam, jo labi darbinieki uzlabo uzņēmuma reputāciju un spēj rast pieeju katram pircējam, lai nestu ienākumus uzņēmumam.

Kontroles standartiem jāatbilst arī organizācijas mērķiem. Standartu noteikšanas pēdējais aspekts ir darbības rādītāju noteikšana. Sniegumu rādītāji ir darbības rādītāji, kas sniedz informāciju, kas ir tieši saistīta ar to, kas tiek kontrolēts un kā šis kontroles process norit.

Veiktspējas mērīšana lielākajai daļai organizāciju ir pastāvīga, nepārtraukta darbība. Lai kontrole būtu efektīva, darbības uzlabošanas pasākumiem jābūt derīgiem. Dienas, nedēļas un mēneša pārdošanas rādītāji mēra pārdošanas veiktspēju, un ražošanas veiktspēju var izteikt kā vienības pašizmaksu, paredzēt kvalitāti vai saražoto apjomu. Darbinieku sniegums par produkcijas kvalitāti vai kvantitāti, ir darbinieka atbildība, taču daudziem darbiem veiktspējas novērtēšana nav tik vienkārša. Derīgus kontroles mērījumus, lai arī cik grūti tos būtu iegūt, tomēr tas ir būtiski, lai saglabātu efektīvu kontroli.

Uzņēmuma standarti ir kā galvenās vadlīnijas darba procesā, lai pienākumi tiktu veikti kvalitatīvi darbiniekiem ir nepieciešams tos zināt. Tie atvieglo ikdienas darbu un rada zināmu kārtību, tādēļ ar tiem ir nepieciešams iepazīstināt visus darbiniekus. Cilvēku resursu apmācības jeb darbinieku apmācības ir nepieciešamas, lai darba uzdevumi, pienākumi tiktu veikti efektīvi¹⁹. Izņemot darbinieku apmācības, var tikt izmantota arī darbinieku atestācija, lai novērtētu esošo darbinieku darba kvalitāti, kas var palīdzēt stimulēt darbinieku un vadītājam palīdzēt pieņemt lēmumu par labāko darbinieku apbalvošanu, darbinieku rotāciju vai atbrīvošanu no darba pienākumiem.

Klienti jeb pircēji, cilvēki, kuri izmanto uzņēmuma vai tā darbinieka pakalpojumus un rada uzņēmumam ienākumus. Ļoti būtiski ir ne tikai atstāt uz viņiem labu iespaidu vienu reizi, bet pielikt pūles, lai padarītu tos arī par lojāliem klientiem, kuri atgriežas atkārtoti un iesaka uzņēmumu citiem.

Piegādātāji ir sadarbības partneri no kuriem ir atkarīgi uzņēmuma ienākumi vai zaudējumi, jo kavējoties piegādei uzņēmumā apstājas ražošana, jo iztrūkst detaļas vai, piemēram, kafejnīcā, ja nav kāds produkts, tad rodas saraksts ar ēdieniem kuri nav, līdz ar to, ja viesis vēlas pasūtīt to kā nav, tad viesmīlim nākas skaidrot, ka prece nav pieejama šobrīd un piedāvāt kaut ko citu un ir iespēja, ka apmeklētājs aizies pie konkurentiem, kuriem konkrētais produkts ir vai arī pasūtīs to ko nevēlas, līdz ar to viņam radīsies negatīvs iespaids par uzņēmumu. Tādēļ uzņēmuma reputācija savā veidā ir atkarīga arī no piegādātājiem.

¹⁹ Praude V. (2012). Menedžments. 1.grāmata, SIA "BURTENE", 453-455.lpp

Iekšējās komunikācijas aprīte neietver sevī tikai ātru darbinieku informēšanu un atgriezenisko saiti, bet arī komunikācijas kvalitāti. Ir būtiski, lai uzņēmuma vadība ir sasniedzama un atvērta priekš darbiniekiem, jo darbinieki bieži vien redz vairāk nepilnību darba vietā kā vadība, tādēļ ir būtiski, ka vadība uzklausa darbinieku viedokļus un uzticas tiem, jo tā ir iespēja pilnveidot darba procesus un savlaicīgi novērst nepilnības.

Nemainīga kvalitāte ir liels izaicinājums gan ražošanas uzņēmumos, gan tirdzniecības vai pakalpojumu sniegšanas vietās. Būtiski ir pamanot kļūdu uzreiz to novērst, bet ideālā gadījumā ir strādāt pie pilnveides procesa pastāvīgi, lai kļūdas netiktu pieļautas un kvalitāte paliktu augstākajā līmenī.

Uzņēmuma darbību ietekmē daudzi faktori, kuri ir jāņem vērā un jāuztur augstā līmenī, lai uzņēmums varētu darboties veiksmīgi. Katrā uzņēmumā tie var atšķirties un nav vienotu kritēriju, kuri ietekmē visus uzņēmumus, bet, ja tos savlaicīgi identificēt, darbība noritēs veiksmīgi.

Kontroles process tiek iedalīts vairākos posmos: pirmais ir stratēģiskā mērķa noteikšana, pēc tam standartu un normu, kvalitatīvo un kvantitatīvo rādītāju noteikšana, sasniegto rezultātu salīdzināšana ar standartiem un normām, iegūto rezultātu novērtēšana, menedžera rīcība: korekcija, labojumi, grozījumi, piemēram, saglabāt esošo stāvokli, novērst novirzes no standartiem un normām vai pārskatīt noteiktos standartus un normas²⁰. Kontrole ietekmē visu darbinieku rīcību, ja kontroli organizēt nepareizi, tad darbinieki var sākt censties apmierināt kontroles prasības nevis ievērot darba standartus.

1.2. Standartu noteikšana un pakalpojuma kvalitātes novērtējums

21. gadsimts ir laikmets, kad cilvēki bauda informācijas bagātību, tehnoloģiju attīstību, straujas sociālās pārmaiņas, ērtu dzīvi un ciešas starptautiskas attiecības, bet saskaras ar sīvu starptautisku konkurenci. Cilvēki ir galvenais uzņēmuma ilgstošas vadības elements. Daudzi uzņēmumi cenšas izstrādāt pilnīgas un izglītojošas apmācību sistēmas, lai uzlabotu organizācijas personāla produktivitāti un darba kvalitāti, un vēl vairāk veicinātu augstāku apmierinātību ar darbu. Papildus darbā pieņemšanai, darbinieku noturēšana, ir vēl viens mēģinājums uzņēmumiem, kuri vēlas samazināt darbinieku mainību un liekus apmācību izdevumus, izmantojot pilnīgu apmācības sistēmu, lai efektīvi samazinātu mainību, ko izraisa personāla nespēja pielāgoties. Saskaņā ar iedzīvotāju arvien lielāku interesi uz atpūtas ceļojumiem, pieaug arī pieprasījums ēdināšanas vietām- kafejnīcām, restorāniem, ir likusi ēdināšanas uzņēmumiem pakāpeniski virzīties uz daudzveidīgu zīmola pārvaldību, cerot radīt

²⁰ Praude V. (2012) *Mārketings. 2.grāmata*, SIA "BURTENE", 248.-253.lpp

lielākus darbības ieņēmumus²¹. Attiecīgi parādās daudzas jaunas ēdināšanas iestādes vai tiek attīstītas un paplašinātas jau esošās.

Pakalpojuma kvalitāti var iedalīt divās plašās komponentēs: tajās dimensijās, kas attiecas uz klientu vēlamajiem rezultātiem, un tajās, kas attiecas uz procesu, kas klientiem ir jāveic, lai iegūtu šos rezultātus²². Par uzņēmuma darbības efektivitāti spriež pēc darbības rezultātiem, kas var būt pozitīvi vai arī tieši pretēji negatīvi. Pozitīvu rezultātu gadījumā uzņēmums var veikt uzlabojumus tiecoties uzlabot esošo situāciju vai arī atstāt visu kā ir, jo darbs jau tā noris veiksmīgi, bet negatīvu rezultātu gadījumā ir jādomā par pārmaiņām, lai klientu apmierinātība augtu un finanšu rādītāji sliktos uz pozitīvo pusi. Tādēļ bieži vien pārmaiņas tiek ieviestas gadījumos, kad sasniegtie rezultāti nav apmierinoši un ir nepieciešamība tos uzlabot vai, kad tie ir pozitīvi un uzņēmums pieņem lēmumu ieviest izmaiņas turpmākai attīstībai.

Biznesa darbības rezultātus nevar novērtēt tikai finanšu datus. Klientu apmierinātība, kvalitāte, inovācijas, tirgus daļa- šie kritēriji, parasti, labāk atklāj esošo situāciju uzņēmumā un izaugsmes iespējas, kā arī ekonomisko stāvokli, nekā uzņēmuma pārskatos atspoguļotā peļņa²³. Biznesa vērtēšanā ir arī ieinteresētās puses, tādas kā akcionāri, kreditori un investori, piegādātāji, kontroles un revīzijas institūcijas, kredītiestādes un apdrošināšanas firmas. Arī paša uzņēmuma vadība ir ieinteresēta tajā, lai novērtēt darbības rezultātu un izpētīt kāda ir esošā situācija uzņēmumā.

1993. gadā Eiropas Savienība izdeva pārtikas higiēnas direktīvu, kas noteica vispārēju prasību visiem pārtikas uzņēmumiem pieņemt uz risku balstītu pārtikas nekaitīguma pārvaldības sistēmu ar ieteikto starptautiski atzītās bīstamības analīzes kritiskā kontroles punkta (HACCP) principiem. Tomēr katra ES valsts direktīvu savos nacionālajos noteikumos interpretēja atšķirīgi – dažas no tām prasīja visus HACCP principus, citas tikai dažus no tiem. Tas izraisīja ļoti atšķirīgus interpretācijas līmeņus. Rezultātā ES dalībvalstis, kas ir daļa no plašas pārtikas nekaitīguma tiesību aktu konsolidācijas, vienojās par juridiskajām prasībām, kuras varētu piemērot visiem pārtikas rūpniecības uzņēmumiem²⁴. Šī regula bez valsts līmeņa grozījumiem stājās spēkā visā Eiropā 2006. gada janvārī. Tā paredz, ka visiem pārtikas uzņēmumiem jāievieš sistēma, kuras pamatā ir HACCP principi.

²¹ Zhu, Z.-M. (2018). Effects of The Practice of Experiential Education on Employee Self-Efficacy and Organizational Commitment in Catering Industry. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 14(3), pp. 745-751.

²² Harvey, J. (1998), Service quality: a tutorial. *Journal of Operations Management*, 16: p. 584.

²³ Harvard business review on measuring corporate performance (2008), Uzņēmuma darbības novērtēšana, Rīga: Lietišķās informācijas dienests, 27. lpp

²⁴ Eunice T., (2008), *A new method of HACCP for the catering and food service industry*, Food Control, Volume 19, Issue 2, pp. 126-134.

Viesnīcu un ēdināšanas nozare, kurā ietilpst viesnīcas, restorāni, ātrās ēdināšanas iestādes, ēdināšanas uzņēmumi, kafejnīcas un bāri, ir nozīmīgs nodarbinātības avots pakalpojumu nozarē un veicina valsts ekonomikas izaugsmi.

Organizācijām ir jānodrošina pietiekams higiēnas līmenis, lai garantētu, ka to gatavotā un ražotā pārtika nerada draudus veselībai. Iemesli ir vienkārši: veselība, klientu cerības uz produktu kvalitāti un konkurētspēju, lai nodrošinātu organizācijas tirgus izaugsmi. No otras puses, tiek izstrādāti obligāti standarti un likumdošana, lai garantētu labākus darba apstākļus. Tomēr to īstenošanas sarežģītība var būt atkarīga no pārbaudes darbību pamatīguma.²⁵ Pārbaude var būt izšķiroša, lai sasniegtu mērķus, kas ir darba aizsardzības un darba drošības (DDD) likumu un noteikumu izstrādes pamatā. Šajā ziņā ES atzīst, ka inspektoriem ir izšķiroša nozīme kā pārmaiņu aģentiem, lai veicinātu labāku atbilstību.

Kopumā ar ēdināšanas uzņēmumiem saistītie uzdevumi ir šādi:

- Preču pieņemšana un uzglabāšana: Pieņemšana ir uzskaitē, svēršana un uzglabāšanas stāvokļa pārbaude, sekojoša preču transportēšana uz telpu iekšpusi, tai skaitā noliktavām un ledusskapjiem/ saldētavām, un visu ienākošo preču uzskaitē. Uzglabāšana ietver preču iepakošanu, izvietojumu un organizēšanu tam paredzētajās vietās atbilstoši to īpašībām.
- Ēdienu sagatavošana: gatavošanā ietilpst visas darbības, kas nepieciešamas neapstrādāta ēdiena pagatavošanai pirms gatavošanas (smalcināšana, rīvēšana, sadalīšana, griešana, malšana un mazgāšana). Šajā uzdevumā tiek izmantoti vairāki instrumenti (mašīnas un ierīces). Pirms pagatavošanas ēdiens tiek nogādāts no noliktavas uz virtuvi, un daudzi no tiem tiek nosvērti pirms gatavošanas.
- Ēdienu pagatavošana: Ēdienu gatavošanā gatavo vai apstrādā neapstrādātu pārtiku, lai to pasniegtu klientam. Sagataves var būt aukstas vai karstas. Pēc pagatavošanas ēdiens tiek izkārtots traukos vai iepakots atkarībā no galamērķa.
- Klientu apkalpošana: Klientu apkalpošana tiek veikta pāri letei vai telpā. Darbinieki, kas rūpējas par telpu (viesmīļi), ir, lai sagaidītu viesus, saņemtu pasūtījumus, pasniegtu maltītes un sakoptu galdus. Letes darbinieki saņem pasūtījumus un pasniedz maltītes aiz letes.
- Mazgāšana un tīrīšana: Tīrīšana būtībā ir fizisks process, kura mērķis ir visu veidu netīrumu, kas pielipuši pie virsmām, priekšmetiem un instrumentiem uzkopšana un

²⁵ Joao C. de O. M., José M. J. F., Isilda G. B., Francisco M. R. P. B.(2013), *HACCP and OHS: Can each one help improve the other in the catering sector?*, Food Control, Volume 30, Issue 1, pp. 240-250

mazgāšana. Mazgāšanas un tīrīšanas laikā jāņem vērā noņemamo netīrumu veids. No tā atkarīgs izmantojamā tīrīšanas līdzekļa veids un daudzums.

Pakalpojumu sniedzēja spēja nodrošināt klientu vēlamos rezultātus bez nepatīkamiem pārsteigumiem tiek saukta par pakalpojuma kvalitāti jeb uzticamību. Procesa kvalitāte ir saistīta ar visu, kas jādara, lai iegūtu šo rezultātu. Tam ir gan objektīvas, gan uztveres komponentes. Objektīvo komponentu var saukt par procesa tehnisko kvalitāti. Tehniskā procesa kvalitāte, kad viss tiek darīts atbilstoši nozares jaunākajām prasībām²⁶. Uztveres komponentes bieži tiek samazinātas līdz šādām četrām vispārīgajām dimensijām:

- 1) Empātija: klienta sajūta, ka viņš saņem rūpes un individualizētu uzmanību jeb pieeju;
- 2) Atsaucība: klienta uztvere, ka pakalpojumu sniedzējs ātri un precīzi reaģē uz viņa īpašajām prasībām un vajadzībām;
- 3) Pārlicība: klienta sajūta, ka viņš atrodas pieklājīgās, spējīgās un kompetentās rokās;
- 4) Materiāli: klienta uztvere, ka visi pakalpojuma materiālie aspekti (piemēram, telpas, aprīkojums, instrumenti, dokumenti u.c.) ir piemēroti darbam un ir klientam draudzīgi.

Pakalpojumu uzņēmumiem ir nepieciešami veidi, kā izkristalizēt, vienkāršot un kontrolēt kvalitāti, to var izdarīt izvirzot pakalpojumu un produktu standartus. Tie var attiekties uz jebkuru pakalpojuma aspektu, kas ir svarīgs tirgus segmentiem, kurus uzņēmums ir izvēlējies apkalpot, piemēram, “nevienam klientam nevajadzētu gaidīt vairāk par trīsdesmit sekundēm, pirms tiek nodibināta pirmā saziņa” vai “viesi ir jāpavada līdz vietai, nevis vienkārši jānovirza uz to”, “ēdienkarte ir jāatnes divu minūšu laikā no viesu ierašanās brīža”, “darbinieki ir labvēlīgi un strādā kā saliedēta komanda”. Pakalpojuma standarts ir ceļvedis, uz kuru vadītāji pastāvīgi atsaucas, lai noteiktu, vai tie nodrošina pareizo pakalpojumu līmeni. Maz ticams, ka uzlabojumi notiks ārpus rūpīgi pārdomātas stratēģijas. Metrikas atlase ir svarīgs ziņojums, ko organizācija nosūta saviem vadītājiem un darbiniekiem par to, ko tā uzskata par svarīgu. Indeksi ļauj izsekot progresam laika gaitā, veikt ārēju salīdzinošo novērtēšanu. Precīzi noregulēta mērījumu sistēma atklās novirzes tendencēs, tiklīdz tās rodas, un var nodrošināt agrīnu korekciju, samazinot nelabvēlīgu ietekmi uz klientiem. Tas var arī pievērst uzmanību tīšiem vai nejaušiem pakalpojumu uzlabojumiem vai nepilnībām, ļaujot tos ātri uztvert un ieviest vai izlabot.

²⁶ Harvey, J. (1998), Service quality: a tutorial. Journal of Operations Management, 16: p. 586

1.2.1. Pakalpojuma kvalitātes un darbinieku darba vērtēšanas kritēriji

Horeca nozare ir komerciālu pārtikas uzņēmumu kopums, kuru galvenā darbība ir pārtikas ražošana un pārdošana tiešam patēriņam ārpus mājas²⁷. Viesmīlības, restorānu un ēdināšanas sektoram (HORECA) ir nepārtraukti jāattīstās un jāpielāgojas pieaugošajai produktu daudzveidībai un arvien pieaugošajām klientu prasībām pēc kvalitātes. Šobrīd šajā nozerē strādājoši uzņēmumi cenšas atgūties no Covid-19 pandēmijas ietekmes, kuras laikā vairākas reizes daudziem nācās slēgties vai saskarties ar dažādiem ierobežojumiem, kas ietekmēja gan darba procesus, gan uzņēmumu ienākumus un peļņu. Lai nozare būtu konkurētspējīga, tai jāspēj pašauties uz kompetentiem profesionāļiem, kuri var veikt savus profesionālos pienākumus augstā izcilības līmenī²⁸. Esošo darbinieku uzņēmumā novērtēšanai ir divi galvenie mērķi: pirmais- noskaidrot darbinieku kompetences un motivāciju; otrs- plānot darbinieku attīstību un apzināt viņu motivācijas, sasniegumu līmeni²⁹. Tas ir veids kā noskaidrot vai darbiniekam ir vēlme un motivācija strādāt, kā arī vai darbinieks var sasniegt viņam izvirzītos profesionālos mērķus attiecībā pret viņa spējām, tāpat var arī uzzināt kādi ir cēloņi, kas mazina motivāciju. Kā arī nepieciešamības gadījumā tiek pieņemts lēmums, ja darbinieki netiek galā ar saviem pienākumiem vai viņi to nevēlas darīt, par to vai ir nepieciešams turpināt sadarbību, vai kā paaugstināt viņu vēlmi strādāt un attīstīties.

Cilvēkresursu vadība ir svarīga funkcija viesmīlības sektorā, ņemot vērā to, ka šīs nozares organizācijas, piemēram, viesnīcas, tūrisma aģentūras, viesmīlības objekti, restorāni un kūrorti, ir atkarīgas no saviem darbiniekiem kā konkurences priekšrocību avota. Līdz ar to procesi un cilvēkresursu vadības filozofija viesmīlības sektorā ir labi jāpiemēro, lai nodrošinātu šīs nozares organizāciju komerciālo ilgtspēju³⁰. Cilvēkresursi parasti ir pirmais kontakts starp uzņēmumiem un to klientiem, tāpēc efektīvai cilvēkresursu vadībai ir izšķiroša nozīme tūrisma un viesmīlības jomā strādājošo uzņēmumu panākumiem.

Visbiežāk uzņēmumi paši veic savu darbinieku vērtēšanu, vadoties pēc atsauksmēm un iekšējās vērtēšanas, bet dažreiz tiek piesaistīti arī ārpalpojumu uzņēmumi, kuri sadarbībā ar uzņēmuma vadību veic vērtēšanu pēc iepriekš noteiktiem kritērijiem, kurus nosaka ārpalpojumu uzņēmums kopā ar vērtējamo uzņēmumu, lai iegūt nepieciešamos un interesējošos rezultātus. Lēmums par darbinieku vērtēšanu netiek pieņemts spontāni, tas ir

²⁷ Sandu M. L., Rus M., Robu R.E., Neacșu L. (2022), A new decade for social changes, *Technium Social Sciences Journal*, Vol. 30, pp. 411

²⁸ Tous-Pallarès, J., Linares, C. C. M., & Brijaldo, S. A. (2017). Development of a Questionnaire for Recruiting and Pre-Selecting Candidates for the Hotel, Restaurant and Catering Sector (HORECA-5). *International Journal of Research in Tourism and Hospitality*, 3(2), 27-32.

²⁹ Boitmane I. (2008). *Personāla atlase un novērtēšana*, Rīga: Lietišķās informācijas dienests, 127.lpp

³⁰ Ranković, Marko and Popović Šević, Nevenka and Simović, Vladimir and Ilić, Milena and Mrđa, Miloš (2020) *Critical Human Resources Factors for the Efficient Implementation of the HACCP Standard in the Catering Industry*. pp. 11063-11076

apdomāts lēmums ar konkrētiem mērķiem un cēloņiem. Cēloņi tam var būt ne tikai neapmierinātība ar kāda konkrēta darbinieka darbu, bet gan arī plānotas izmaiņas darbinieku atalgojumā vai bonusu sistēmā, darbinieku rotācija vai karjeras attīstība, kā arī, ja ir konstatēti trūkumi uzņēmuma darbībā vai finanšu rādītājos.

Darbinieku novērtēšanai tiek izmantots strukturēts plāns, kurš tiek iedalīts vairākos posmos, bet izlaist nedrīkst ne vienu, lai vērtēšanas laikā iegūtie dati būtu kvalitatīvi:

- 1) Jāformulē mērķis, kāds ir sasniedzams, lai izvirzītu precīzus novērtēšanas uzdevumus un pielāgotu procesu, izvirzīto uzdevumu sasniegšanai;
- 2) Sagatavošanās priekšdarbi darbinieku novērtēšanai, kas var notikt uzņēmuma iekšienē vai ar ārpalpojumu uzņēmuma starpniecību;
- 3) Uzņēmuma struktūras, iekšējās dokumentācijas un kompetenču izpēte, lai precīzāk noteikt punktus, kuriem ir nepieciešama tālākā izpēte un vērtēšana;
- 4) Atbilstošas metodoloģijas pielāgošana, lai atrastu piemērotāko vērtēšanas metodi uzņēmumam;
- 5) Novērtēšanas procesa modelēšana un laika resursu plānošana, tā kā tas ir laikietilpīgs process, tad ir nepieciešams izplānot kā to labāk veikt un atrast vērtēšanai piemērotāko laiku;
- 6) Novērtēšanas veikšana;
- 7) Rezultātu individuālo un kopsavilkuma izveidošana, kā arī prezentēšana. Rezultātu apkopošana ir nepieciešama, lai iegūtie rezultāti būtu pārskatāmi un tiktu izanalizēti iegūtie dati;
- 8) Atgriezeniskās saites organizēšana un iegūto rezultātu prezentēšana uzņēmumā. Prezentēt iegūtos rezultātus un veidot atgriezenisko saiti var būt nepieciešams, lai iepazīstināt darbiniekus ar iegūtajiem rezultātiem- var gan paslavēt par pozitīviem rezultātiem, gan domāt par risinājumiem negatīvo rezultātu labošanai;
- 9) Rezultātu analīze un priekšlikumu izstrāde, uzņēmuma darbības optimizēšanai³¹.

Katrs uzņēmums individuāli plāno kādas kompetences novērtēt, lai iegūt rezultātus atbilstošus pētījuma mērķim. Pētījumam var izmantot dažādas metodes, tās atšķiras ar pētījuma veikšanas sarežģītību.

Viens no novērtēšanas veidiem ir paveiktā darba rezultativitātes analīze, kuras mērķis ir novērtēt darbinieka sasniegtos rezultātus, atbilstībā pret izvirzīto mērķi. To var veikt tikai, ja uzņēmumam vai katram darbiniekam ir izstrādāti darba uzdevumi, izvirzīts mērķis un ir noteikts darba plāns.

³¹ Boitmane I. (2008). Personāla atlase un novērtēšana, Rīga: Lietišķās informācijas dienests, 128.lpp

Darbinieku novērošana ir viena no visbiežāk izmantotajām metodēm, tās būtība ir novērojums. To izmanto gan darbinieku atlasē, gan jau esošā uzņēmuma personāla novērtēšanai. Dalībnieku novērojuma laikā, darbinieki tiek vērtēti pēc stingri noteiktiem kritērijiem, kas iekļauti novērojuma procedūrā.

Viena no populārākajām darbinieku vērtēšanas metodēm ir 360° koncepcija, kura sastāv no vairākām daļām: darbinieka pašnovērtējums, tiešā un netiešā vadītāja novērtējums, tieši un netieši saistīto darbinieku vērtējums par darbinieku un klientu vai sadarbības partneru vērtējums par darbinieku. Metode ir parocīga lietošanā un rezultātus var apstrādāt elektroniski, kā arī uzņēmums pats var izstrādāt kritērijus vērtēšanai. Lielākā metodes priekšrocība ir tā, ka paša darbinieka sniegtās atbildes var salīdzināt ar pārējo vērtētāju sniegtajām atbildēm, līdz ar to iegūtie rezultāti dod iespēju salīdzināt visu vērtētāju viedokļus savā starpā un ar vērtējamās personas sniegtajām atbildēm.

Plaši izmantota tiek arī slepeno pircēju metode, kura sevī ietver darbinieku vērtēšanu pēc iepriekš izstrādātiem kritērijiem ar ārpakalpojumu uzņēmumu palīdzību. Kritērijus izstrādā ārpakalpojumu uzņēmums pie kura tiek pasūtīta vērtēšana, kopā ar uzņēmuma vadību. Tiek iegūti rezultāti, kurus sniedz paši apmeklētāji līdz ar to tā ir labākā metode, ja vēlas noskaidrot apmeklēju viedokli par darbiniekiem, sniegto pakalpojumu vai produktu.

Visbiežāk darba devējam ir būtiskas tādas kompetences kā: spēja sadarboties, nodibināt kontaktu ar apkārtējiem un strādāt komandā, profesionālās zināšanas, darba kvalitāte un gatavība sasniegt rezultātus, lojalitāte, uzticamība, atbildība, spēja argumentēt un pārliecināt, un daudzas citas kompetences.

Lai darbinieki savus darba pienākumus veiktu kvalitatīvi tos ir nepieciešams motivēt. Labākie darbinieku motivācijas un lojalitātes rādītāji ir: konkurētspējīga darba alga, labi darba apstākļi, piemaksa par virsstundām, prēmijas un piemaksas, elastīgs darba laiks, karjeras izaugsmes iespējas, veselības apdrošināšana un uzņēmuma korporatīvie pasākumi kolektīva saliedēšanai.

Pakalpojumu servisā galvenie raksturlielumi ir³²:

- Drošība, tās pamatā ir personāla kompetence un solītā pakalpojuma sniegšanas precizitāte. Pakalpojuma saņēmēji vēlas būt droši un pārliecināti tajā, ka saņems labāko.
- Laipnība attiekmē pret klientu jeb gatavība viņam palīdzēt, īpaši to var ievērot situācijā, kad viesim rodas īpašas vēlmēs. Klienti novērtē, kad darbinieki atrod efektīvu risinājumu viņu vēlmēm vai lūgumiem.

³² Žvals R. (2006). *Viesmīlības pamati*, SIA "Biznesa augstskola Turība", Rīga, 54-55.lpp

- Uzmanīga attieksme jeb individuāla pieeja katram klientam, kas nodrošina klientiem pārlicību, ka par viņiem tur rūpējas un rada vēlmi atkārtoti atgriezties šajā uzņēmumā.
- Komunikablums ir spēja nodrošināt starp personālu un klientu komunikāciju bez konfliktiem un neskaidrībām.
- Pieejamība, viesim ir būtiski, lai personāls būtu pieejams jebkurā brīdī, neatkarīgi no tā vai tas ir konsultants veikalā, vai viesmīlis kafejnīcā. Klienti vēlas saņemt atbalstu uzreiz nevis pāris stundas vēlāk, tādēļ personālam vienmēr ir jābūt pieejamam.

Izņemot pakalpojumu servisu un darbiniekus, viesi vērtē arī citus faktorus, kuri ir ne mazāk svarīgi, lai atstātu labu iespaidu uz viņiem, tie ir, sadzīves komforts, kas ietver sevī normālus apstākļus, lai uzturētos iestādē, piemēram, gaisa temperatūra un mitrums, mēbeļu ērtums. Estētiskais komforts jeb interjers omulīgai gaisotnei, lai to radītu ir nepieciešams būt visām telpām vienotā stilā, neitrālā krāsu gammā uz visiem materiāliem ir jāatbilst higiēnas un drošības standartiem. Ekonomiskais komforts, piemēram, lojālo klientu kartes- atlaižu kartes. Kā arī nevar aizmirst par informatīvo komfortu, jo klientam ir būtiski saņemt visu nepieciešamo informāciju par cenām, papildpakalpojumiem u.c.

Pirmajās saskarsmes minūtēs darbinieku izturēšanās un attieksme radīs klientam iespaidu un noteiks to kādu mutvārdu reklāmu viņš izplatīs par uzņēmumu. Lai radītu labas attiecības ar klientiem būtiska ir pozitīva attieksme un profesionalitāte, visiem ir jāvelta uzmanība un jāizturas pret viņiem ar cieņu, saglabājot mieru jebkurā situācijā, arī tad, ja viesis izsaka negatīvas atsauksmes vai komentārus. Jāprot ir klausīties un pārlicināties, ka tiek izprastas visas apmeklētāja vēlmes un vajadzības, lai darbs būtu efektīvs. Ikvienam darbiniekam ir jāpārzina produkts ko piedāvā iestādē, jo katrs darbinieks strādā kā pārdevējs un var kaut ko ieteikt³³. Viesmīļu darbs tiek vērtēts pēc ļoti daudziem kritērijiem, bet vērtējot viesmīļu darbu bieži vien tiek vērtēts arī pavāru darbs virtuvē un bārmeņu darbs bārā. Tiek vērtēts viss sākot ar ārējo izskatu, valodu, runu un beidzot ar atvadīšanos no viesā.

Viena no pirmajām lietām ko klienti novērtē vai ienākot iestādē ar viņiem sasveicinās un vai tas tiek izdarīts draudzīgi un ar smaidu³⁴. Kad tika ierādīts galdiņš viesis novērtē darbinieka ārējo izskatu, vai darba forma ir tīra, mati savākti un tiek ievērota personīgā higiēna. Veicot pasūtījumu tiek pievērsta uzmanība vai viesmīlis kaut ko iesaka, bet kad pasūtījums ir veikts skatās kā tiek uzklāts galds un cik ilgā laikā tiek atnesta pasūtījums. Pasūtījuma

³³ Žvals R. (2006). *Viesmīlības pamati*, SIA "Biznesa augstskola Turība", Rīga, 29.lpp

³⁴ Clow, K. E. & James, K. E. (2014). Observation research. In *Essentials of marketing research: Putting research into practice*, pp. 127-160

sagatavošanas un atnešanas laiks jau vairs nav atkarīgs tikai no viesmīļiem, bet arī no iestādes noslogojuma dotajā brīdī, ja viesu ir daudz, tad pasūtījums būs jāgaida ilgāk un par to, parasti, viesmīlis pabrīdina. Kad tiek atnests pasūtījums tas tiek novērtēts gan vizuāli, gan pēc garšas. Pēc maltītes viesmīlim ir jānovāc trauki, jāpajautā “kā viss garšoja?” un jānoskaidro vai viesi vēl kaut ko vēlas. Ja papildus tiek kaut kas pasūtīts, tad viesmīlis atkārtoti iepriekš aprakstīto procesu, bet, ja tiek paprasīts rēķins, tad tiek pievērsta uzmanība cik ātri viesmīlis galdiņu sarēķina un kā atvadās no viesiem.

Viesmīļu darbā ir ļoti daudz sīkumu, kuriem ir jāpievērš uzmanība un viņu darbu, var teikt, vērtē katrs apmeklētājs. Ja klientiem viss patika, viņi ieteiks iestādi citiem un atgriezīsies atkārtoti, bet, ja viņiem nepatika, piemēram, apkalpošana, tad visticamāk nākošreiz viņi izvēlēsies citu restorānu jeb aizies pie konkurentiem.

1.2.2. Darbinieku darba vērtēšanas kritēriji HoReCa nozarē

Klientu apkalpošanas process bieži vien uzņēmumu vadītājiem ir ļoti maz redzams. Vadītājs var situāciju novērot no tuva attāluma, taču šeit rodas problēma: kad vadītājs ir kaut kur tuvumā, darbiniekiem ir tendence censties būt labākiem un veikt savus darba pienākumus kvalitatīvāk, nekā gadījumos, kad vadītājs nav tuvumā, tad bieži vien darbinieki veic savus darba pienākumus pavirši tikai, lai darbs tiktu padarīts, bet tā nav vienmēr, protams, ir arī apzinīgi darbinieki, kuru darba kvalitāti neietekmē darba vadītāja klātesamība. Šī iemesla dēļ kā objektīva darbinieku vērtēšanas metode tiek izmantota vērtēšana ar slepenajiem apmeklētājiem, lai izvērtēt vai darba kvalitāte ir atbilstoša uzņēmumā noteiktajiem standartiem, izmantojot šo metodi var ne tikai novērtēt darbiniekus, bet arī apskatīt vai vadītāja klātesamība ietekmē darba līmeni.

Atklāta novērošana notiek ar nosacījumu, ka subjekti par to ir iepriekš brīdināti līdz ar to liek censties vairāk, lai iegūtie rezultāti būtu labāki, līdz ar to iegūtie rezultāti ne visos gadījumos ir subjektīvi. Slepena novērošana notiek bez iepriekšēja brīdinājuma. Iepriekš par šo pārbaudi nebrīdina, lai darbinieki strādātu kā ierasts un nerastos samākslota attieksme pret viesi, kurš vērtē darbinieka darbu. Tai ir gan savas priekšrocības, gan trūkumi. Galvenā priekšrocība ir tā, ka uzņēmums iegūst datus par savu darbinieku darba prasmēm un zināšanām. Trūkumi ir tādi, ka slepeno vērtēšanu var būt grūti nodrošināt un pasūtīt to pie uzņēmuma, kurš ar to nodarbojās izmaksas par vērtēšanu ir diezgan lielas, dažreiz slepenā vērtēšana ir ierobežota, jo daļu informācijas var iegūt tikai atklātas novērošanas gaitā.

Slēptais pircējs un slēptais zvanītājs- (tiešā mārketinga ārpakalpojumu nozarē šo virzienu parasti apzīmē ar vienu terminu) ir slēptā pircēja personīgā kontakta pieeja, kura paredz, ka apmācīts slēptais pircējs apmeklē tirdzniecības vietu, lai sniegtu savu vērtējumu.

Slepenā iepirkšanās tā ir pētījumu metode, kurā tiek izmantoti pirms tam apmācīti vērtētāji, lai anonīmi novērtētu pakalpojumu sniegšanas kvalitāti uzņēmumos.

Sākotnēji slepenā pircēja tehnika tika izmantota tikai privātajā sektorā, taču arvien vairāk tiek izmantota publiskajā sektorā³⁵. Slepenos pircējus izmanto liels skaits uzņēmumu, un tie ir īpaši populāri tirdzniecības un ēdināšanas nozarēs. Slepenie pircēji parasti tiek izmantoti klientu apkalpošanas novērtēšanai. Slepenos pircējus var izmantot arī, lai izpētītu tirdzniecības vietas izskatu, objekta tīrību un citus klientu ērtību elementus.

Slepenos pircējus parasti algo pakalpojumu nozares organizācijas, lai novērtētu darbinieku un klientu mijiedarbību³⁶. Lai gan uzņēmumi cenšas apkopot atsauksmes no klientiem, izmantojot, e-pastu vai komentāru veidlapas, šādas atsauksmes mēdz būt nepilnīgas. Klienti, kuri bija apmierināti, labprāt runā par lielisko servisu, lieliskajiem produktiem vai brīnišķīgajiem darbiniekiem. Vīlušies klienti bieži vien vēl vairāk vēlas tikt uzklauti, parasti, šī grupa netiek sadzirdēta un veido lielāko daļu no uzņēmuma klientu bāzes. Šī iemesla dēļ slepenie pircēji tiek izmantoti, lai uzņēmumu novērtēt objektīvi.

Slepenās iepirkšanās pētījumi ir sarežģīti. Daži pētījumi ietver minimālu mijiedarbību ar darbiniekiem, bet citi ir paredzēti, lai pārbaudītu darbinieku zināšanu dziļumu un precizitāti.

Vēl viena slepenās iepirkšanās programmas sastāvdaļā ir konkurētspējīgs audīts. Ar konkurētspējīgu auditu, slepenie klienti/pircēji apciemo konkurentus. Tas dod iespēju savākt relatīvus datus. Firma var redzēt cik labi tā strādā salīdzinājumā ar citiem konkurentiem. Datiem vērtību pievieno tas, ka tie ir no klienta perspektīvas tā kā slepenais pircējs izliekas par klientu.

Slēptā apmeklējuma mērķis ir:

- Pārbaudīt kvalitāti un standartus apmeklējamā tirdzniecības vietā;
- Atzinīgi novērtēt labu tirdzniecības vietas personāla darba praksi;
- Atklāt tirdzniecības vietā nepieciešamās apmācību vajadzības .

Slepenā iepirkšanās sniedz precīzāku informāciju nekā tad ja tā iegūta intervējot klientus par konkurējošām firmām. Atkarībā no uzticības līmeņa zīmolam, konkurējošo firmu klienti mēdz būt tendenciozi pret savu iecienīto zīmolu, tādēļ salīdzināt zīmolus objektīvi ir grūti.

Slepenā iepirkšanās var norisināties dažādos veidos, piemēram, to var pasūtīt pats uzņēmums vai arī to var organizēt VID (Valsts ieņēmumu dienests). Ja organizē pats uzņēmums, tad, parasti, tiek likts uzsvars uz pētīšanu kā noris apkalpošana un vai apkalpošana

³⁵ Jacob, S., Schiffino, N., & Biard, B. (2018). The mystery shopper: a tool to measure public service delivery? *International Review of Administrative Sciences*, 84(1), 164–184.

³⁶ Latham, G.P., Ford, R.C. and Tzabbar, D. (2012), Enhancing employee and organizational performance through coaching based on mystery shopper feedback: A quasi-experimental study. *Hum. Resour. Manage.*, 51: 213-229.

norisinās atbilstoši uzņēmuma standartiem, bet ja pārbaudi organizē VID, tad tiek likts uzsvars, piemēram, vai pirkuma laikā pircējam tiek iedots gan starprēķins, gan apmaksas čeks. Gadījumos, kad uzņēmums pats izlemj veikt pārbaudi ar slepeno pircēju, tad tiek izmatoti profesionāli uzņēmumi, kuri uz to specializējas ar profesionāliem slepenajiem pircējiem, kuriem tiek sniegti kritēriji un scenāriji pēc kuriem ir jāveic pārbaude, lai veiktā pārbaude sniegtu precīzus un patiesus datus.

Slepenā iepirkšanās tiek izmantota jebkurā nozarē gadījumos, kur uzņēmumi sastopas ar saviem klientiem, piem., mazumtirdzniecības veikalos, restorānos un viesnīcās, izsaukumu centros, slimnīcās vai darbnīcās. Slepenās iepirkšanās pārskati papildina kvalitātes kontroles vadības funkciju, nodrošinot pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas līdzekli³⁷. Katrai nozarei, kurā veic slepeno vizīti ir savi kritēriji, kuri jāņem vērā veicot vērtējumu.

Pie telekomunikāciju operatora ir iespējams noskaidrot, vai konsultants piedāvā produktu, kas ir piemērots konkrētajai personai un situācijai. Zvanot uz ziedu tirgotāja pasūtījumu tālruni, var uzzināt, vai tirgotāja pa tālruni piedāvātais konsultāciju koncepts darbojas. Pie riepu tirgotāja var būt nepieciešams konsultēties par ziemas riepām savam transportlīdzeklim un pēc tam ar tādu pašu jautājumu var doties pie konkurenta, lai rezultātā varētu salīdzināt piedāvājumus.

Slepenie pircēji ir apmācīti novērot un pierakstīt visu, ko viņi redz, slepenai vērtēšanai parasti tiek izmantota iepriekš sagatavota, specifiska vērtēšanas lapa informācijas ievākšanai un izvērtēšanai. Kritēriju lapa ir balstīta uz uzņēmuma darbības virzienu, standartiem un mērķiem. Piemēram, slepenais pircējs restorānā novērtē, viesmīļa pienākšanas laiku un tā laipnību, profesionalitāti, ēdienu un dzērienu gaidīšanas laiku, pasūtījuma izskatu un atbilstību aprakstam vai attēliem ēdienkartē. Tiek vērtēts arī viesmīļa izskats, izturēšanās un apkalpošanas kvalitāte. Ir arī citi elementi, kurus var novērtēt, piemēram, mūzikas atskaņošanas veids, vai mūzika tiek atskaņota komfortablā skaļumā un zāles tīrību. Veicot slepeno vērtēšanu, klients var iegūt ļoti detalizētu informāciju par firmas darbību. Šādā veidā iegūto informāciju var izmantot apmācības programmām jeb darba procesu novērtēšanai, personāla motivācijas programmām, kā arī uzņēmuma vai interneta vietnes novērtēšanai.

Pirms tiek veikta slēptā vērtēšana ir jāpārlicinās, ka vērtētājam ir skaidra metodoloģija un noteikumi, citā gadījumā audits var nebūt objektīvs un efektīvs. Slēptajam pircējam, kurš veic auditu, ir jābūt subjektīvam un novērtēšana jāveic pēc iegūtās pieredzes šīs pārbaudes laikā, nekādā gadījumā nedrīkst atsaukties un iespaidoties no pieredzes, kura ir gūta iepriekš, ja uzņēmums vai kāds uzņēmuma darbinieks ir jau zināms. Tādēļ visi slēptie pircēji rūpīgi

³⁷ Allison P., Severt D. & Dickson D. (2010) A Conceptual Model for Mystery Shopping Motivations, *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 19:6, pp. 630-631.

jāapmāca un jāpārlicinās par to vai visi noteikumi ir skaidri, neatkarīgi no tā ir vai vērtējājs
būs viens vai vairāki, lai viņi darbotos visās veicamā audita vietās vienādi.

2. SIA “DC RESTORĀNI” DARBĪBAS RAKSTUROJUMS

2.1. Uzņēmuma darbības novērtējums

Pirmais Double Coffee restorāns tika atvērts 2002. gada 26. septembrī, Rīgā, Stabu ielā 15. Ar laiku parādījās arī daudzas struktūrvienības ne tikai Rīgā, bet arī citur Latvijā. Šobrīd uzņēmumam ir palikušas tikai 6 struktūrvienības Rīgā un franšīzes Krievijā, Kazahstānā un Ēģiptē.

Sabiedrība ar ierobežotu atbildību “DC restorāni” jeb Double Coffee. Uzņēmuma darbības veids ir restorānu un mobilo ēdināšanas vietu pakalpojumi. Uzņēmumā ir apmēram 110 darbinieku un katru dienu katrā struktūrvienībā strādā apmēram 6- 10 darbinieki, bet kopumā darbinieku skaits struktūrvienībās ir 10- 17 darbinieki, kas ir mierīgās sezonas darbinieku skaits, jo uz vasaras sezonu, tiek pieņemti papildus darbinieki, tā kā tā ir uzņēmuma aktīvā sezona, kad palielinās apmeklētāju skaits un tiek izvietotas terases pie kafejnīcām, kas arī ir cēlonis tam, ka apmeklētāju kļūst vairāk.

Uzņēmuma misija ir kļūt par pirmo cappuccino- espresso bāru Rīgā ar plašu ēdienu un dzērienu piedāvājuma klāstu.

Uzņēmuma vīzija ir kļūt par vadošo cappuccino- espresso bāru pasaulē.

Lai izvērtētu uzņēmuma attīstības perspektīvas, darba autore ir veikusi uzņēmuma SVID analīzi 2.1. tabulā.

2.1. tabula

Uzņēmuma SVID analīze

Stiprās puses	Vājās puses
<ul style="list-style-type: none">• Kvalificēti darbinieki• Plaša ēdienkarte un dzērienu karte• Jaunākajās kafejnīcās pievilcīgs dizains un interjers• Īpašie piedāvājumi un atlaides pastāvīgajiem klientiem• Liels pastāvīgo klientu skaits• Kafejnīcu atrašanās vieta (tirdzniecības centros un Vecrīgā)	<ul style="list-style-type: none">• Darbinieku trūkums un nekvalificēti darbinieki• Kafejnīcās, kuras strādā jau sen novecojis dizains un interjers• Spēcīgi konkurenti• Mainoties ēdienkartei un dzērienu kartei tiek ieviestas minimālas izmaiņas• Novecojusi lojalitātes programma

Iespējas	Draudi
<ul style="list-style-type: none"> • Pieprasījums pēc piegādes sistēmas, lai var pasūtīt ēdienus vai dzērienus no kafejnīcas uz mājām • Patērētāju interese un pieprasījumu pēc kafejnīcu tīkla Double Coffee paplašināšanās • Pieprasījums pēc augsta apkalpošanas līmeņa un standartiem • Patērētāju pieprasījums pēc dažādības ēdienu un dzērienu kartē 	<ul style="list-style-type: none"> • Covid-19 pandēmija • Daudz konkurentu jau esoši konkurenti un jaunu konkurentu parādīšanās • Problēmas ar piegādātājiem • Telpu nomas cenas paaugstināšanās vai problēmas ar īrniekiem • Elektrības un komunālo pakalpojumu cenu pieaugums

Uzņēmumam stiprās puses ir kvalificēti darbinieki, kuriem parādot sevi ir karjeras izaugsmes iespējas uzņēmumā, plaša ēdienkarte un dzērienu karte katrai gaumei, īpašie piedāvājumi klientiem, piemēram, atlaides svētkos vai uz jaunumiem, šampanieša glāze sievietēm 8.martā, šokolādīte pie kafijas valentīndienā, kā arī 10% atlaide ar atlaižu karti. Jaunākajās kafejnīcās ir pievilcīgs un jauns dizains, bet kafejnīcās, kuras jau strādā ilgu laiku, tas ir novecojis. Ne visi darbinieki ir kvalificēti, daudzi ir studenti, kuri savieno darbu ar mācībām un darbiniekus ir ļoti grūti atrast, jo studentu mācību grafikiem pielāgoties ir ļoti sarežģīti, bet atrast darbiniekus, kuri var strādāt jebkurā laikā un grib strādāt ēdināšanas nozarē, ir grūti, jo tādu ir maz. Ēdienkarte tiek reti atjaunota un, parasti, tiek ieviestas minimālas izmaiņas, mainot tikai pāris ēdienus un dzērienus. Lojalitātes programma ir jau ļoti sen izveidota un pārsvarā tā dod 10% atlaidi, katrā apmeklējuma reizē, kad parādās jaunumi ēdienkartē, tad tiek piedāvāta 20% atlaide uz jaunumiem, bet šobrīd jaunas atlaižu kartiņas netiek taisītas un iegādāties, tās var reti kur.

Iespēju nākotnei arī ir daudz, var paplašināt kafejnīcu tīklu Latvijā ne tikai Rīgā, tā kā franšīzes jau ir arī ārpus Latvijas. Šobrīd no dažām uzņēmuma kafejnīcām var arī pasūtīt ēdienu uz mājām ar Wolt aplikācijas starpniecību, bet uzņēmumam ir sava mājaslapa, kurā varētu izveidot pasūtīšanas un piegādes sistēmu arī pats uzņēmums. Kā arī ir būtiski uzlabot apkalpošanas līmeni kafejnīcās. Kā arī patērētājiem ir pieprasījums pēc dažādības ēdienkartē un dzērienu kartē, īpaši uzskatāms tas ir apkalpojot uzņēmuma pastāvīgos klientus, kuri interesējas par to vai ir parādījis kas jauns.

Šobrīd lielākie draudi uzņēmumam ir Covid-19 pandēmija, jo ar visiem ierobežojumiem apmeklētāju skaits ir samazinājies, daudzi uzņēmumi tiek slēgti un to vietā ver vaļā jaunus, kuri

pagaidām nav pazīstami un nav zināms ko no tiem sagaidīt- kādi būs jauno konkurentu piedāvājumi. Ir iespējamās arī problēmas ar piegādātājiem, kas rada problēmas kafejnīcu darbā, ja netiek atvestas nepieciešamās sastāvdaļas vai tās tiek atvestas nepareizā daudzumā. Problēmas var rasties ar telpu nomātājiem, elektrības un komunālo pakalpojumu sniedzējiem, ja pieaug cenas, jo tie ir papildus izdevumi uzņēmumam, kas var radīt uzņēmumam neplānotus papildus izdevumus.

Pirms Covid-19 pandēmijas uzņēmumam bija arī savs cehs, kurā tika gatavota liela daļa ar ēdienu sagatavēm, piemēram, tika marinēta gaļa vai pagatavotas mērces. Šis cehs bija gatavojis arī burgeru kotletes AS "Virši-A" un gatavojis ēdienu izbraukuma banketiem. Šobrīd cehs ir slēgts un visas sagataves, ko iepriekš gatavoja tur, šobrīd gatavo uzņēmuma kafejnīcu pavāri, kas rada daudz lielāku slodzi pavāriem un nepieciešamību pēc papildus jauniem darbiniekiem, lai tas neradītu negatīvu ietekmi uz gatavojamo ēdienu kvalitāti vai ēdienu pagatavošanas laiku. Pandēmijas rezultātā tika slēgtas arī vairākas struktūrvienības, dažas tika slēgtas, jo telpu nomnieki stipri pacēla cenas telpu īrei un uzņēmumam vairs nebija izdevīgi īrēt telpas tajās ēkās, bet citi objekti ierobežojumu laikā kļuva nerentabli, jo apmeklētāju kļuva pavisam maz.

Double Coffee kafejnīcu tīklam Latvijā un uzņēmuma franšīzēm ārvalstīs ir līdzīgi apkalpošanas standarti tā kā uzņēmums savus standartus ir izstrādājis balstoties uz pasaulē pieņemtajiem apkalpošanas standartiem, lai serviss šķistu piemērots gan pašmāju viesiem, gan arī tūristiem tas būtu atbilstošs. Uzņēmums rūpējas par savu reputāciju un viesiem, tādēļ cenšas nodrošināt to, lai, piemēram, pēc vizītes Latvijas kafejnīcā, aizbraucot uz Ēģipti viesi izlemtu apmeklēt Double Coffee kafejnīcu, jo viņiem patika iepriekšējā pieredze.

Double Coffee franšīze Kazahstānā, pilsētā Almati, kura sevī ietver 3 struktūrvienības visā pilsētā. Ēdienkartē ir pieejamas gan tādas pozīcijas kā Latvijā, gan arī citas, bet liela daļa ir no vecajām Latvijas Double Coffee ēdienkartēm³⁸.

Double Coffee franšīze Ēģiptē ir jaunākā no franšīzēm ārvalstīs, kura tika atvērta 2020. gada aprīlī. Viena no lielākajām atšķirībām, salīdzinot ar Latvijas Double Coffee kafejnīcu tīklu, ir ēdienkarte un dzērienu karte, jo ir ļoti šaura ēdienkarte, kura pārsvarā sastāv no salātiem, desertiem un sendvičiem, bet dzērienu karte ir ļoti plaša³⁹.

Double Coffee franšīze Krievijā, pilsētā Novorosijsk ir pieejama ļoti plaša ēdienkarte un dzērienu karte, kura sastāv no 75 kafijas dzērieniem, 250 alkoholiskiem dzērieniem un kokteiļiem, kā arī ļoti plašas ēdienkartes ar 500 ēdieniem⁴⁰.

³⁸ Double Coffee Kazahstāna <https://doublecoffee.kz/> [skatīts 26.04.2022.]

³⁹ Double Coffee Egypt <https://www.elmenus.com/cairo/double-coffee-egypt--zmg7m> [skatīts 26.04.2022.]

⁴⁰ Double Coffee Novorosijsk <https://krkmaximus.ru/doublecoffee> [skatīts 08.01.2022.]

Uzņēmumam ir daudz konkurentu gan tiešie, gan netiešie. Tiešie konkurenti pārsvarā ir visas kafejnīcās, tādas kā Caffeine, Costa Coffee un citas. Arī par konkurentiem var uzskatīt citas ēdināšanas iestādes kā CanCan picērija, Ganbei un citas, kuros ir gan dzērieni, gan plaša ēdienkarte, bet tā kā uzņēmums specializējas uz kafiju, tad par galvenajiem konkurentiem tiek uzskatīti tie uzņēmumi, kuriem specializācija ir tāda pati. Salīdzinājumu ar galvenajiem uzņēmuma konkurentiem var apskatīt tabulā 2.2.

2.2. Tabula

Salīdzinājums ar konkurentiem

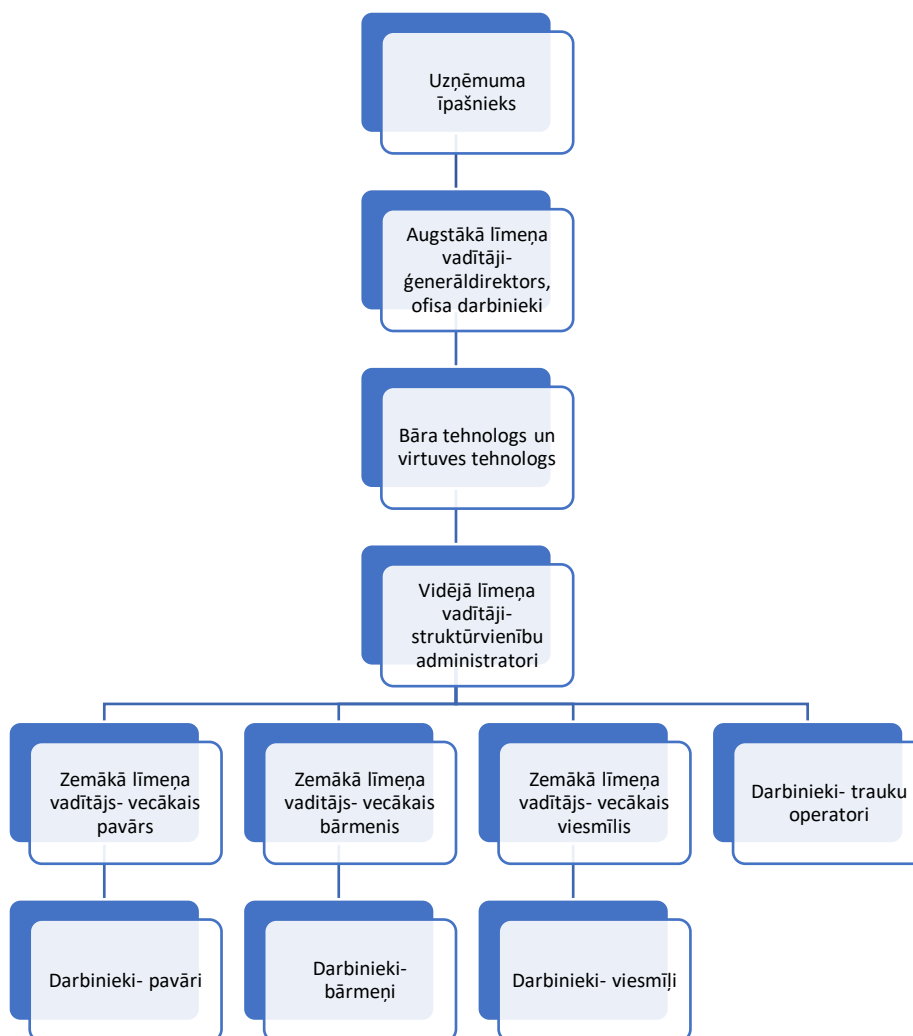
	Caffeine	Costa Coffee	Double Coffee
Konkurenta tips	TIEŠAIS	TIEŠAIS	-
Produkts	Kafija un konditorejas izstrādājumi	Kafija un konditorejas izstrādājumi	Kafija, bezalkoholiski un alkoholiski dzērieni, pamatēdieni, zupas, brokastu piedāvājums, deserti u.c
Produkta variācijas	Biznesa tikšanās, studentiem piemērota vieta mācībām ar dzērieniem	Biznesa tikšanās, studentiem piemērota vieta mācībām ar dzērieniem	Brokastis, pusdienas, vakariņas, pavadīt vakaru ar draugiem vai ģimeni, romantiskas vakariņas, banketi, biznesa pusdienas
Produkta kvalitāte	Labas atsauksmes	Vidēji labas atsauksmes	Labas atsauksmes, liels pastāvīgo klientu skaits
Produkta cena	1-4 €	1-5 €	3-15 € par dzērienu 5-12 € par ēdienu
Atlaides/ bonusi	Klienta karte	Dāvanu karte, Coffee club aplikācija	Bonusu sistēma pastāvīgiem klientiem, svētku atlaides, īpašie piedāvājumi svētkos, dāvanu kartes

Izplatīšanas kanāli	Sociālie tīkli, mājas lapa, reklāma	Sociālie tīkli, mājas lapa, reklāma	Mājaslapa, reklāma, sociālie tīkli
Produkta reklāma	Reklāmas sociālajos tīklos	Reklāmas sociālajos tīklos un Coffee Club aplikācija	Reklāmas sociālajos tīklos un īsziņas ar īpašajiem piedāvājumiem pastāvīgajiem klientiem
Aktivitātes sociālajos tīklos	Regulāri publicē jaunumus un ēdienu bildes, kā arī aprakstus sociālajos tīklos (Facebook un Instagram)	Regulāri publicē jaunumus un ēdienu bildes, kā arī aprakstus sociālajos tīklos (Facebook un Instagram)	Regulāri publicē jaunumus un ēdienu bildes, kā arī aprakstus sociālajos tīklos (Facebook un Instagram)
Stiprās puses	Daudz kafejnīcu, liels bezalkoholisko dzērienu klāsts	Daudz kafejnīcu, liels bezalkoholisko dzērienu klāsts, Coffee Club piedāvājumi	Plaša ēdienkarte un dzērienu karte, īpašie piedāvājumi un atlaides pastāvīgajiem klientiem, liels pastāvīgo klientu skaits
Vājās puses	Tikai konditorejas izstrādājumi	Tikai konditorejas izstrādājumi	Novecojusi lojalitātes programma, novecojusi ēdienkarte un dzērienu karte (tiek ieviestas tikai minimālas izmaiņas)

Uzņēmuma konkurenti ir lieli kafejnīcu tīkli, kuriem ir gan kopīgas, gan atšķirīgas lietas. Būtiska atšķirība ir tas, ka Caffeine un Costa Coffee nav ēdienkartes, bet tikai konditorejas izstrādājumi un tā ir Double Coffee priekšrocība, jo uz kafejnīcu nāk gan cilvēki, kuri grib tikai padzert kafiju, gan arī tie, kuri vēlas paēst pusdienas, vakariņas vai vienkārši uzkodas pie dzērieniem. Kafejnīca Double Coffee ir arī dārgāka, jo tajā ietilpst apkalpošana pie galdiņiem, bet pie iepriekš minētajiem konkurentiem apkalpošana notiek pie bāram letes, kur viesi paši saņem savus dzērienus un iet pie galdiņa. Kopīgo lietu ir ļoti daudz, piemēram, plašs dzērienu klāsts, lojalitātes programmas klientiem un aktīvas mārketinga aktivitātes.

2.2. SIA “DC restorāni” darba organizācija un pakalpojuma kontroles nodrošināšana

Kopā uzņēmumam šobrīd ir 6 struktūrvienības un tās visas atrodas Rīgā. Katrā uzņēmuma struktūrvienībā ir vidējā līmeņa vadītāji, zemākā līmeņa vadītāji un citi darbinieki, visi šie darbinieki ir pakļauti augstākā līmeņa vadītājiem, kuri pārsvarā strādā no uzņēmuma ofisa. Uzņēmuma struktūru var apskatīt 2.2.1 attēlā.



Avots: autora veidots, no uzņēmumā sniegtajiem datiem

2.2.1. attēls. Uzņēmuma struktūra

Uzņēmuma augstākā līmeņa vadītāji ir uzņēmuma īpašnieka padotībā, tā pat kā visi pārējie darbinieki. Pie augstākā līmeņa vadītājiem ir ofisa darbinieki un ģenerāldirektors. Bāra un virtuves tehnologi ir atbildīgi par visu pavāru un bārmeņu darbu, ja tiek pieņemts lēmums ieviest izmaiņas ēdienkartē, tad sākumā par to tiek informēti struktūrvienību administratori un, tad jau viņi informē pārējos darbiniekus par apmācībām un izmaiņām. Zemākā līmeņa vadītāji ir vecākie pavāri, vecākie bārmeņi un vecākie viesmīļi, kuri pirmie tiek informēti par to, ja pārējie darbinieki kaut ko dara nepareizi vai arī, ja tiek plānotas izmaiņas un viņiem jau ir nepieciešams informēt arī pārējos darbiniekus. Bāra un virtuves tehnologi ir 2 un viņi veido

ēdienkartes un dzērienu kartes visam kafejnīcu tīklam, savukārt administratori, zemākā līmeņa vadītāji un darbinieki ir katrā struktūrvienībā citi.

DC Kungs ir viena no mazākajām struktūrvienībām, kurā ir 14 galdiņi zālē un 12 galdiņi vasaras sezonā uz terases. Līdz ar to dienā strādā 6-9 darbinieki, tie ir 2 viesmīļi, bārmenis, 2 pavāri, trauku operators, direktors (darba dienās) un pēc nepieciešamības pavāra un viesmīļa palīgi vasaras sezonā. Līdz ar to šobrīd struktūrvienībā kopējais darbinieku skaits ir 13 cilvēki: 4 viesmīļi, 2 bārmeņi, 4 pavāri, 2 trauku operatori, direktors.

DC Vecrīga ir salīdzinoši liela struktūrvienība ar 28 galdiem zālē un 12 uz terases. Struktūrvienībā maiņas laikā strādā 3 pavāri (kopā ir 5 pavāri), bārmenis (nepieciešamības gadījumā strādā 2, kopā struktūrvienībā ir 2 bārmeņi), 3 viesmīļi, kopā ir 6 viesmīļi, 2 trauku operatore, bet dienā strādā 1 un struktūrvienības vadītāja. Darbinieku skaits šajā struktūrvienībā kopā ir 16 cilvēki. Uz vasaras sezonu tiek pieņemti darbā arī jauni viesmīļi vai viesmīļu palīgi, kā arī nepieciešamības gadījumā tiek pieņemti darbā arī pavāru palīgi.

DC Origo ir salīdzinoši maza struktūrvienība, kurā ir 14 galdiņi zālē, bet vasaras sezonā terasē ir 24 galdiņi, līdz ar to uz vasaras sezonu tiek pieņemti jauni darbinieki. Mierīgās sezonas laikā, kas ir novembris- aprīlis, mainā ir 6 darbinieki: 2 pavāri, viesmīlis, bārmenis, trauku operators un direktors, bet vasaras sezonā, uz vienu darba dienu ir nepieciešami vismaz 3 viesmīļi, 2 pavāri, bārmenis, trauku operators, kā arī viesmīļu un pavāru palīgi. Lielākā atšķirība no citām Double Coffee struktūrvienībām ir tā, ka origo, neskaitot parasto ēdienkarti, ir pieejami arī kruasāni un virtuļi, kas piesaista cilvēkus, kuri grib ātri kaut ko apēst un padzert kafiju. Kā arī ir pieejams pusdienu piedāvājums darba dienās, kurš mainās katru dienu un sevī ietver zupu vai salātus, pamatēdienu un desertu.

DC Galerija Centrs ir platības ziņā lielākā struktūrvienība, tā atrodas tirdzniecības centrā. Papildus parastajai ēdienkartei, darba dienās ir pieejams pusdienu piedāvājums un no šīs struktūrvienības var pasūtīt arī ēdienu ar piegādi uz mājām, caur Wolt aplikāciju. Tur ir 32 galdiņi un kafejnīca atrodas 2 stāvos. Pirmajā stāvā ir bārs un 16 galdiņi, vasaras sezonā ir arī terase ar 9 galdiņiem un pagrabstāvā ir 16 galdiņi un virtuve. Kopējais darbinieku skaits struktūrvienībā ir 15 cilvēki: 4 pavāri, 6 viesmīļi, 2 bārmeņi 2 trauku operatori un direktore. Tā kā struktūrvienība ir liela, tad darbinieku ir salīdzinoši daudz un uz vasaras sezonu darbā tiek pieņemti tikai viesmīļu un pavāru palīgi, jo ir pietiekams skaits esošo darbinieku, lai sastādīt darba grafikus.

DC Alfa platības ziņā ir mazāka struktūrvienība par DC Galerija centrs, bet tajā arī ir 32 galdiņi. Šī ir vienīgā struktūrvienība, kurā darbinieku skaits atkarībā no sezonas nemainās, jo tā atrodas tirdzniecības centra 3.stāvā un tai nav terases, līdz ar to papildus darbinieki nav nepieciešami. Kopējais darbinieku skaits ir 12 cilvēki: 3 viesmīļi, 2 bārmeņi, 4 pavāri, 2 trauku

operatori un direktors. Arī šajā Double Coffee kafejnīcā ir pieejams pusdienu piedāvājums darba dienās.

DC Kontinents tiek uzskatīts par Double Coffee struktūrvienību, bet pāris gadus atpakaļ tā tika atdalīta un šobrīd tā nav SIA "DC restorāni", bet gan SIA "RM cafe". Tā ir vienīgā Double Coffee kafejnīca, kurā neskaitot klasisko ēdienkarti, kura ir visās struktūrvienībās, ir pieejami arī suši. Kafejnīcā ir zāle ar 18 galdiem un terase ar 8 galdiem. Darbinieku skaits vasaras un ziemas sezonā nemainās, vienīgi tiek pieņemti darbā viesmīļi un pavāru palīgi. Kopējais darbinieku skaits ir 15 cilvēki: 4 pavāri (2 vienā maiņā), 4 viesmīļi (2 vienā maiņā), pārējie darbinieki strādā maiņās pa vienam: 2 suši pavāri, 2 trauku operatori, 2 bārmeņi un direktors. No Double Coffee kafejnīcas kontinents ir iespējams arī pasūtīt ēdienu ar piegādi uz mājām.

Vidējā līmeņa vadītāji tie ir struktūrvienību vadītāji, kuri ir atbildīgi par dokumentācijas sakārtošanu struktūrvienība, pavadzīmju reģistrāciju, jaunu darbinieku pieņemšanu darbā, kā arī visu problēmu risināšanu, piemēram, ja saslimst darbinieks un ir steidzami jāatrod aizvietotājs vai, ja kaut kas salūzt vai nedarbojas un vajag steidzami izsaukt meistarus, kā arī citas neparedzamas situācijas. Vēl viņu pienākumos ietilpst darbinieku informēšana par izmaiņām un jaunumiem, lai darbs noritētu veiksmīgi. Ne mazāk būtisks darba pienākums ir sekot līdzi, lai kafejnīcas darbinieki savus pienākumus veiktu kvalitatīvi un pēc uzņēmuma standartiem, piemēram, organoleptiski novērtēt dzērienu un ēdienu pagatavošanas kvalitāti.

Bāra un virtuves tehnologi uzņēmumā ir divi, viens ir atbildīgs par bārmeņu darbu, otrs par pavāru darbu. Viņu pienākumos ietilpst jaunu ēdienu un dzērienu izstrāde jeb jaunu ēdienkaršu izveide, kā arī kalkulāciju izstrāde, ietverot tajās visas sastāvdaļas un pagatavošanas procesus. Izveidojot jaunas ēdienkartes, pirms darbinieku apmācībām, tās tiek saskaņotas un apstiprinātas uzņēmuma ofisā. Pēc tam tiek rīkotas apmācības uzņēmuma darbiniekiem, no sākumā ar tām iepazīstina vecākos bārmeņus un pavārus, lai kopā ar viņiem apspriestu trūkumus un uzklautu viņu ieteikumus, šajās apmācībās visus ēdienus un dzērienus pagatavo paši tehnologi, lai parādīt kā tam ir jābūt. Kad ar tām tiek iepazīstināti vecākie bārmeņi un vecākie pavāri, tad tiek rīkotas apmācības katrā struktūrvienībā un tiek apmācīti arī pārējie darbinieki, šajās apmācībās jauno ēdienkartes jaunumus gatavo vecākie pavāri un bārmeņi, tehnologu uzraudzībā, lai pārliecinātos, ka visi pagatavošanas posmi ir skaidri un kļūdu gadījumos tās uzreiz varētu tikt labotas. Pēc tā kā tiek ieviesta jaunā ēdienkarte tehnologi regulāri brauc uz visām struktūrvienībām, lai pārbaudīt vai tiek ievērotas kalkulācijas un pagatavošanas procesi, lai struktūrvienībās pagatavotie ēdieni un dzērieni neatšķirtos un tie būtu vienādi augstas kvalitātes visā uzņēmuma SIA "DC restorāni" tīklā.

Zemākā līmeņa vadītāji ir katrā struktūrvienībā, tie ir vecākie pavāri, vecākie bārmeņi un vecākie viesmīļi, kuri ir atbildīgi par jauno darbinieku apmācību un esošo darbinieku zināšanu papildināšanu. Vēl viņu pienākumos ietilpst pasūtījumu veikšana un atlikumu kontrole, lai vienmēr pietiktu sastāvdaļu. Inventūru skaitīšana, kas tiek izmantots arī, lai pārbaudīt vai viss tiek gatavots pēc uzņēmuma standartiem, ko var noteikt izvērtējot produkcijas pārpalikumus vai iztrūkumus. Kā arī darba grafiku sastādīšana.

Uzņēmuma darbinieki, kuri ir zemākā līmeņa vadītāju pakļautībā, tie ir pavāri, bārmeņi, viesmīļi un trauku operatori. Pavāru un bārmeņu galvenais pienākums ir pagatavot kvalitatīvus ēdienus un dzērienus pēc uzņēmuma standartiem, kurus izstrādā uzņēmuma bāra un pārtikas tehnologi. Viesmīļi atbild par kvalitatīvu servisu, kas sevī ietver, viesu sagaidīšanu, apkalpošanu un pavadīšanu. Trauku operatoru pienākumi ir uzturēt apmeklētāju telpas jeb zāli tīrībā, kā arī parūpēties, lai pavāriem un bārmeņiem ir tīri trauki pietiekamā daudzumā. Darbiniekiem ir ļoti būtiski strādāt komandā, lai viesi būtu apmierināti, ar dzērieniem, ēdienu, apkalpošanas kvalitāti un kafejnīcas atmosfēru kopumā.

Par darbinieku atlases procesu uzņēmumā atbild struktūrvienību vadītāji, kuri šo procesu paši organizē, saskaņojot ar ofisa darbiniekiem, sākot ar sludinājuma izvietojumu un beidzot ar apmācību organizēšanu. Šajā uzņēmumā darbiniekiem ir arī izaugsmes iespējas nākotnē, piemēram, trīs šī brīža struktūrvienību vadītāji agrāk strādāja uzņēmumā par viesmīļiem vai bārmeņiem, kā arī viens no agrākajiem bārmeņiem šobrīd strādā par struktūrvienības vadītāju un bāra tehnologu uzņēmumā. Vēl viens piemērs ir pārtikas tehnologs uzņēmumā, kurš agrāk bija ceha darbinieks. Kā arī darbu uzņēmumā ir iespējams apvienot ar mācībām skolā vai studijām universitātē, kas dod iespēju jauniešiem sākt darba gaitas jau no 16 gadu vecuma un labi strādājot, laika gaitā var arī kāpt pa karjeras kāpnēm.

Darbinieku atlases process uzņēmumā ir ļoti vienkāršs un strukturēts, kad tiek pieņemts lēmums par jauna darbinieka pieņemšanu darbā, tiek izvietots sludinājums ar lūgumu interesentiem iesūtīt savu CV. Pēc tam iesūtītos CV apskata struktūrvienību vadītāji un labākos kandidātus amatam uzaicina uz darba interviju. Darba intervijas laikā tiek uzdoti vairāki jautājumi, lai kandidātu varētu iepazīt nedaudz labāk, uzzināt ko potenciālais darbinieks sagaida no šī darba un tiek atbildēts arī uz kandidātu jautājumiem, kā arī pastāstīts par uzņēmumu. Sarunas beigās tiek piedāvāts atnākt un pamēģināt pastrādāt, tiem cilvēkiem, kuri varētu kļūt par darbiniekiem, pēc struktūrvienības vadītāja domām. Un noslēgumā, kad cilvēks atnāk strādāt, potenciālie darbinieki tiek iepazīstināti ar jau esošajiem darbiniekiem un zemākā līmeņa vadītāju, kurš apmācīs jauno darbinieku uzņēmuma darba standartiem. Izmēģinājuma darba diena, parasti, ilgst kā pilna maiņa, lai jaunais darbinieks saprot kāds ir darba process no darba dienas sākuma līdz beigām, izņēmuma gadījumi ir, kad pats jaunais darbinieks pieņem lēmumu,

ka viņam pietiks ar pāris stundām pamēģināt. Otrais iespēja, ka pirmā darba diena var būt īsāka ir tikai tad, kad jaunais darbinieks vai struktūrvienības vadītājs pieņem lēmumu, ka darbs nav piemērots cilvēkam. Ja pirmā darba diena norit veiksmīgi, tad darbiniekam tiek salikts tālākais darba grafiks un apmācības turpinās līdz darbinieks ir gatavs patstāvīgi strādāt maiņā.

3. SASNIEGTO REZULTĀTU SALĪDZINĀŠANA AR STANDARTIEM - PĒTĪJUMA PAR DARBA KVALITĀTI

3.1. Metodoloģijas raksturojums

Darba autore pētījumā izmantoja divas pētniecības metodes –

(1) aptauja un (2) daļēji strukturēta intervija.

Daļēji strukturētās intervijas laikā tika uzdoti jautājumi, lai noskaidrotu pakalpojuma kvalitātes kontroles standartus uzņēmumā (1.pielikums)

Vārdu intervija var definēt kā sarunu, kura norisinās starp diviem cilvēkiem ar skaidri sadalītām dalībnieku lomām un ar noteiktu nolūku. Parasti, intervijas jautājumi tiek sastādīti iepriekš, lai tā nepārvērstos vienkārši sarunā no, kuras intervētājs neiegūst interesējošo informāciju.

Intervijas struktūra sastāv no 3 posmiem: sākums, intervijas galvenā daļa un noslēgums. Sākumā intervētājs stādās priekšā intervējamam un pastāsta galvenos nosacījumus, cenšoties izveidot atklātības atmosfēru, lai starp intervijā iesaistītajām personām rastos uzticības sajūta. Intervijas galvenajā daļā notiek apmaiņa ar informāciju, intervētājam uzdodot jautājumus un intervējamam atbildot uz tiem, jautājumi intervijas laikā var tikt mainīti, bet nedrīkst aizmirst par intervijas mērķi. Ir būtiski ieklausīties katrā atbildē un izteiktajās piezīmēs, jo tās var būt ļoti būtiskas gala rezultātā. Intervijas noslēgumā tiek rezumēta diskusijas norise un ir būtiski parādīt, ka tā bija nozīmīga. To ir nepieciešams noslēgt ar pozitīvām emocijām un nav ieteicams interviju pārtraukt pēkšņi. Bet pirms intervijas ir arī ilgs sagatavošanās posms, kura laikā tiek izstrādāts intervijā uzdodamo jautājumu saraksts un atrasti piemērotākie intervējamie. Kā arī pēc intervijas tiek pavadīts diezgan ilgs laika posms apkopojot iegūto informāciju intervijas laikā.

Daļēji strukturēta intervija, parasti, nozīmē, ka ir sagatavots jautājumu saraksts, kuru secību drīkst mainīt atkarībā no intervijas situācijas, kuras laikā tiek uzdoti plaši jautājumi un, ja ir nepieciešams, tad var uzdot vēl papildus jautājumus, kuri ir radušies pēkšņi, intervijas gaitā. Parasti, šis intervijas veids, prasa, lai uz uzdotajiem jautājumiem tiek sniegtas atvērtas atbildes, tādēļ papildus jautājumu uzdošana var palīdzēt iegūt izvērstākas atbildes.

Aptauja tika veikta ar slepeno pircēju vērtēšanas metodi, lai noskaidrot klientu viedokli par to kā noris apkalpošanas process uzņēmumā, kā strādā darbinieki un kāda ir atmosfēra katrā no Double Coffee struktūrvienībām, lai atklātu kādas ir nepilnības kafejnīcu tīklā. Savukārt interviju laikā ar struktūrvienību vadītājiem tika uzzināts kā noris kontroles process uzņēmumā un kādi faktori to ietekmē, kā arī kā tiek risinātas problēmas, kad vadītāji ar tām sastopas.

Klientu apkalpošanas process bieži vien uzņēmumu vadītājiem ir ļoti maz redzams. Vadītājs var situāciju novērot no tuva attāluma, taču šeit rodas problēma: kad vadītājs ir kaut kur tuvumā, darbiniekiem ir tendence censties būt labākiem, nekā gadījumos, kad vadītājs nav tuvumā⁴¹. Šī iemesla dēļ kā objektīva darbinieku vērtēšanas metode tiek izmantota vērtēšana ar slepenajiem apmeklētājiem.

Atklāta novērošana notiek ar nosacījumu, ka subjekti par to ir iepriekš brīdināti. Slepena novērošana notiek bez iepriekšēja brīdinājuma⁴². Iepriekš par šo pārbaudi nebrīdina, lai darbinieki strādātu kā ierasts un nerastos samākslota attieksme pret viesi, kurš vērtē darbinieka darbu. Tai ir gan savas priekšrocības, gan trūkumi. Galvenā priekšrocība ir tā, ka uzņēmums iegūst datus par savu darbinieku darba prasmēm un zināšanā. Trūkumi ir tādi, ka slepeno vērtēšanu var būt grūti nodrošināt un pasūtīt to pie uzņēmuma, kurš ar to nodarbojās izmaksas par vērtēšanu ir diezgan lielas, dažreiz slepenā vērtēšana ir ierobežota, jo daļu informācijas var iegūt tikai atklātas novērošanas gaitā.

Slēptais pircējs un slēptais zvanītājs- (tiešā mārketinga ārpakalpojumu nozarē šo virzienu parasti apzīmē ar vienu terminu) ir slēptā pircēja personīgā kontakta pieeja, kura paredz, ka apmācīts slēptais pircējs apmeklē tirdzniecības vietu, lai sniegtu savu vērtējumu.⁴³ Slepenā iepirkšanās tā ir pētījumu metode, kurā tiek izmantoti pirms tam apmācīti vērtētāji, lai anonīmi novērtētu pakalpojumu sniegšanas kvalitāti uzņēmumos.

Slepenos pircējus izmanto liels skaits uzņēmumu, un tie ir īpaši populāri tirdzniecības un ēdināšanas nozarēs. Slepenie pircēji parasti tiek izmantoti klientu apkalpošanas novērtēšanai. Slepenos pircējus var izmantot arī, lai izpētītu tirdzniecības vietas izskatu, objekta tīrību un citus klientu ērtību elementus.

Lai gan uzņēmumi cenšas apkopot atsauksmes no klientiem, izmantojot, e-pastu vai komentāru veidlapas, šādas atsauksmes mēdz būt nepilnīgas. Klienti, kuri bija apmierināti, labprāt runā par lielisko servisu, lieliskajiem produktiem vai brīnišķīgajiem darbiniekiem. Vīlušies klienti bieži vien vēl vairāk vēlas tikt uzklauti, parasti, šī grupa netiek sadzirdēta un veido lielāko daļu no uzņēmuma klientu bāzes. Šī iemesla dēļ slepenie pircēji tiek izmantoti, lai uzņēmumu novērtēt objektīvi.

Slepenās iepirkšanās pētījumi ir sarežģīti. Daži pētījumi ietver minimālu mijiedarbību ar darbiniekiem, bet citi ir paredzēti, lai pārbaudītu darbinieku zināšanu dziļumu un precizitāti.

Vēl viena slepenās iepirkšanās programmas sastāvdaļā ir konkurētspējīgs audits. Ar konkurētspējīgu auditu, slepenie klienti/pircēji apciemo konkurentus. Tas dod iespēju savākt

⁴¹ <https://www.dive-group.com/lv/musu-pakalpojumi/dati/slepena-vertesana/> [skatīts 02.05.2022.]

⁴² Turpat [skatīts 02.05.2022.]

⁴³ Viljamsa E., Malins R. (2008). *Tiešā mārketinga rokasgrāmata: viss par personīgā tiešā mārketinga ārpakalpojumiem*, Rīga: Lietišķās informācijas dienests, 157-158.lpp

relatīvus datus. Firma var redzēt cik labi tā strādā salīdzinājumā ar citiem konkurentiem. Datiem vērtību pievieno tas, ka tie ir no klienta perspektīvas tā kā slepenais pircējs izliekas par klientu.

Slēptā apmeklējuma mērķis ir:

- Pārbaudīt kvalitāti un standartus apmeklējamā tirdzniecības vietā;
- Atzinīgi novērtēt labu tirdzniecības vietas personāla darba praksi;
- Atklāt tirdzniecības vietā nepieciešamās apmācību vajadzības⁴⁴.

Slepenā iepirkšanās sniedz precīzāku informāciju nekā tad ja tā iegūta intervējot klientus par konkurējošām firmām. Atkarībā no uzticības līmeņa zīmolam, konkurējošo firmu klienti mēdz būt tendenciozi pret savu iecienīto zīmolu, tādēļ salīdzināt zīmolus objektīvi ir grūti.

Slepenā iepirkšanās var norisināties dažādos veidos, piemēram, to var pasūtīt pats uzņēmums vai arī to var organizēt VID (Valsts ieņēmumu dienests). Ja organizē pats uzņēmums, tad, parasti, tiek likts uzsvars uz pētīšanu kā noris apkalpošana un vai apkalpošana norisinās atbilstoši uzņēmuma standartiem, bet ja pārbaudi organizē VID, tad tiek likts uzsvars, piemēram, vai pirkuma laikā pircējam tiek iedots gan starprēķins, gan apmaksas čeks. Gadījumos, kad uzņēmums pats izlemj veikt pārbaudi ar slepeno pircēju, tad tiek izmatoti profesionāli uzņēmumi, kuri uz to specializējas ar profesionāliem slepenajiem pircējiem, kuriem tiek sniegti kritēriji un scenāriji pēc kuriem ir jāveic pārbaude, lai veiktā pārbaude sniegtu precīzus un patiesus datus.

Slepenā iepirkšanās tiek izmantota jebkurā nozarē gadījumos, kur uzņēmumi sastopas ar saviem klientiem, piem., mazumtirdzniecības veikalos, restorānos un viesnīcās, izsaukumu centros, slimnīcās vai darbnīcās⁴⁵. Katrai nozarei, kurā veic slepeno vizīti ir savi kritēriji, kuri jāņem vērā veicot vērtējumu.

Slēpto pirkumu veic atkarībā no uzņēmuma, kurš veic pasūtījumu ar konkrētiem kritērijiem ko vēlas noskaidrot. Šajā darbā kā piemērs tiks pētīts uzņēmums SIA "DC restorāni" jeb Double Coffee kafejnīcas. Kafejnīcās, parasti, veicot pārbaudes ar slepenajiem pircējiem tiek vērtēts ļoti daudz kritēriju, piemēram, laiks kurā viesmīlis pienāk pie visiem, kā komunicē un vai pārzin ēdienkarti, kā veic apkalpošanu un salīdzina saņemto pasūtījumu ar to kas ir norādīts ēdienkartē.

Bieži tiek veiktas pārbaudes arī veikalos, lai pārbaudītu zāles tīrību un plauktu piepildījumu, darbinieku zināšanas un vai tiek pārbaudīti dokumenti iegādājoties akcīzes preces un citi kritēriji.

⁴⁴ Viljamsa E., Malins R. (2008). Tiešā mārketinga rokasgrāmata: viss par personīgā tiešā mārketinga ārpakalpojumiem, Rīga: Lietišķās informācijas dienests, 158.lpp

⁴⁵ <https://www.opinionhero.com/lv-lv/slepen%C4%81-iepirk%C5%A1an%C4%81s.html> [skatīts 01.05.2022.]

Kritēriji ir mainīgi un atkarīgi no uzņēmuma, uz to slēptās iepirkšanās pasūtītājs/uzņēmums vēlas noskaidrot. Tie var būt tīrība, plauktu piepildījums veikalos, vai tiek izsisti visi čeki, apkalpošanas kvalitāte un darbinieku ārējais izskats. Ļoti stingri tiek kontrolēts, lai slepenais pircējs vērtētu objektīvi, slepenais pircējs nekad nedrīkst vērtēt uzņēmuma darbinieku, ja tas ir draugs, ģimenes loceklis vai vienkārši pazīstams cilvēks un obligāti ir jātiek ievērotam scenārijam, jo katram vērtēšanas uzdevumam ir konkrēts scenārijs, kurā ir minēti punkti kam jāpievērš uzmanību, ko drīkst un ko nedrīkst darīt. Ja scenārijs netiek ievērots, tad pētījuma pasūtītājs var atteikties vai to nāksies pārtaisīt, jo iegūtie dati nebūs derīgi.

Kaut arī slepenie pircēji ir apmācīti novērot un ierakstīt visu, ko viņi redz, viņi parasti izmanto strukturētu, specifisku vērtēšanas lapu informācijas vērtēšanai. Kritēriju lapa ir balstīta uz uzņēmuma darbības virzienu, standartiem un mērķiem. Piemēram, slepenais pircējs restorānā atzīmē, viesmīļa pienākšanas laiku, ēdienu un dzērienu gaidīšanas, pasūtījuma izskatu. Tiek veiktas piezīmes arī par viesmīļa izskatu, izturēšanos un apkalpošanas kvalitāti. Citi elementi, kurus var ierakstīt, ir mūzikas atskaņošanas veids, mūzikas skaļums un zāles tīrība. Izliekoties par klientu, slepenais pircējs var iegūt ļoti detalizētu informāciju par firmas darbību. Šo informāciju var izmantot apmācības programmām, personāla motivācijas programmām, komunikācijas un pārdošanas stratēģijām, kā arī uzņēmuma vai vietnes novērtēšanai.

Slepenais audits var notikt dažādos veidos. Izplatītākais ir klātienē vizīte, konsultācija, bet dažās situācijās tiek izmantotas konsultācijas pa telefonu vai elektroniskajā pastā. Dažreiz, ja uzdevumā ir nepieciešams konsultēties ar kādu uzņēmuma darbinieku, ir jāveic arī sarunas audio ieraksts, lai pilnvērtīgāk novērtēt darbinieka zināšanas.

Vispārīgi slēptā pircēja auditu var iedalīt 4 posmos:

- Slēptā pircēja apmācība un iepazīšanās ar veicamā audita scenāriju;
- Slēptā pircēja audita izpilde;
- Atskaites sniegšana;
- Veiktā audita apmaksā.

Lai slēptā pircēja darbība būtu efektīva, auditam jābūt pēc iespējas objektīvākam, tādēļ jābūt stingriem noteikumiem, lai metodoloģija nebūtu neskaidra. Neatkarīgi no tā vai slēptais pircējs ir viens vai vairāki tie ir rūpīgi jāapmāca, ja tie ir vairāki ir jāpievērš uzmanība arī tam, lai viņi darbotos visās veicamā audita vietās vienādi. Aģentūra, kurā tiek pasūtīts slēptā pircēja audits kopā ar klientu, kurš auditu pasūtīja, sastāda noteikumus un kritērijus, kuri ir stingri jāievēro slēptā audita veicējam, lai iegūtu labāko iespējamo rezultātu.

Slēptajam pircējam, kurš veic auditu, ir jābūt subjektīvam un novērtēšana jāveic pēc iegūtās pieredzes šīs pārbaudes laikā, nekādā gadījumā nedrīkst atsaukties un iespaidoties no

pieredzes, kura ir gūta iepriekš, ja uzņēmums vai kāds uzņēmuma darbinieks ir jau zināms. Vienmēr ir ieteicams, ja auditoram vērtējamais darbinieks ir pazīstams, atteikties no veicamā uzdevuma vai sazināties ar uzdevuma koordinātoru, lai to varētu veikt cits slēptais pircējs, jo cits pircējs var novērtēt uzņēmumu objektīvāk, neņemot vērā emocijas, bet balstoties uz reālajiem faktiem.

3.2. Intervijas ar SIA “DC RESTORĀNI” struktūrvienību vadītājiem analīze

Bakalaura darba ietvaros tika intervēti divi administratori jeb struktūrvienību vadītāji un bāra tehnologs, kurš bāra tehnologa darbu apvieno ar struktūrvienības vadīšanu. Intervēti tika struktūrvienību Origo, Kungs un Alfa administratori. Intervijas laikā intervējamiem tika uzdoti astoņi jautājumi un divi papildus jautājumi. Intervijas mērķis bija noskaidrot administratoru domas par kontroles procesu uzņēmumā un darbinieku darba kvalitāti ietekmējošiem faktoriem.

Interviju darba autore uzsāka ar jautājumu *“Kā Jūs vērtējat uzņēmuma darbības kontroles procesu?”*, lai noskaidrot struktūrvienību vadītāju viedokli par esošo situāciju kafejnīcās no viņu skatu punkta. Uz šo jautājumu administratoru viedokļi bija salīdzinoši vienādi- Uzņēmumam ir izstrādāta paškontroles sistēma, lai paveiktā darba kvalitāte būtu augstā līmenī. Papildinot iepriekš teikto, struktūrvienības Kungs administrators piebilda, ka uzņēmuma vadība uzticas saviem darbiniekiem, kaut arī seko līdzīvi viņu darbam un tā kvalitātei, tā kā tā ir arī viņu atbildība, lai viss noritētu veiksmīgi.

Turpinot šo pašu tēmu darba autore uzdeva jautājumu *“Kā Jūs raksturotu pakalpojuma kvalitātes kontroles procesu uzņēmumā?”*. Visi intervējamie piekrita tam, ka kontroles process uzņēmumā tiek stingri kontrolēts un kvalitātes pārbaude no tiek nepārtraukti. Tas nozīmē, ka katrs process, kurš notiek uzņēmumā un katra darbinieka individuālais darbs tiek ļoti stingri vērtēts. Struktūrvienības Origo administratore piebilda, ka vecākie darbinieki, tie ir vecākie pavāri, vecākie bārmeņi, vecākie viesmīļi, atbild par savas komandas darbu. Administratori kontrole visu procesu kopumā.

Precizējot pirmo jautājumu tika uzdots papildus jautājums, lai noskaidrot *“Kā tiek uzraudzīta standartu ievērošana?”*. Uz šo jautājumu visi administratori atbildēja, ka tieši viņi atbild par to, lai darbs noritētu, ievērojot visus uzņēmuma standartus. Katrā no Double Coffee tīkla restorāniem ir atbildīgā persona, administrators, kuriem ir pienācīga izglītība un viņi ir labi apmācīti, lai sekotu līdzīvi visu standartu ievērošanai, katru dienu jebkurā laikā, ja ir nepieciešama palīdzība, neatkarīgi no tā vai tā ir darba diena vai brīvdiena, administratoram ir jābūt sasniedzamam un jāspēj uzraudzīt darba procesu.

Intervijas turpinājumā darba autore vēlējās noskaidrot *“Kā uzņēmuma darbu ietekmēja Covid-19 pandēmija?”*, tā kā pandēmijas laikā HoReCa nozares uzņēmumiem bija daudz

ierobežojumu. Uzņēmums ļoti cieta, nebija pilnvērtīgas iespējas strādāt visiem struktūrvienībām, kā arī tika pazaudēti darbinieki, daži aizgāja paši, dažus nācās atbrīvot no darba pienākumiem, un uzņēmumam izveidojās parādi. Pandēmijas ierobežojumu laikā uzņēmums zaudēja lielu daudzumu finansiālo līdzekļu, vairākas struktūrvienības tika slēgtas. Šobrīd visspēcīgāk darbu ietekmē darbinieku trūkums, jo aizgāja daudzi darbinieki, kuri bija ar pieredzi šajā uzņēmumā un savu darbu pildīja ļoti augstā līmenī. Struktūrvienības Kungs administrators vēl piebilda, ka pandēmijas laikā ienākumu uzņēmumam nebija, bet bija izdevumi uz telpu īri, norakstītajiem produktiem un to kas sabojājās (produkti, kuri netika realizēti). Kā arī ietekmi radīja, iedzīvotāju maksātspējas samazināšanās.

Tālāk darba autore izlēma uzdot jautājumu par darbiniekiem, lai noskaidrot *“Kāda ir personāla mainība uzņēmumā? Vai tas ietekmē pakalpojuma kvalitāti?”*. Tā kā jaunu darbinieku meklēšana un apmācīšana darbam, ievērojot uzņēmuma standartus, aizņem vismaz pāris mēnešus. Šajā jautājumā vadītāju viedokļi bija atšķirīgi, struktūrvienības Alfa vadītājs atzina, ka darbinieku mainība uzņēmumā ir ierasta lieta, jo uz vasaras sezonu tiek pieņemts liels skaits jaunu darbinieku, kas, kamēr darbinieki nav pilnvērtīgi apmācīti, viennozīmīgi ietekmē darba kvalitāti. Savukārt struktūrvienības Origo vadītāja uzskata, ka darbinieki uzņēmumā nemainās bieži, līdz ar to, tas neietekmē sniegtā pakalpojuma kvalitāti. Savukārt struktūrvienības Kungs administrators pateica, ka personāla mainība ir liela, bet pakalpojuma kvalitāti tas neietekmē, jo nekad neaiziet visi darbinieki, vienmēr ir kāds, kurš paliek un apmāca jaunus darbiniekus uzņēmuma standartiem.

Tā kā vienā no iepriekš uzdotajiem jautājumiem administratori pieminēja, to, ka tika zaudēta liela daļa darbinieku pandēmijas laikā, tad darba autore izlēma noskaidrot *“Kāds ir darbinieku skaits Jūsu struktūrvienībā un vai ar to ir pietiekami?”*. Šajā jautājumā atbildes sadalījās, divi struktūrvienību vadītāji pateica, ka darbinieku šobrīd ir pietiekams daudzums. Vienā no struktūrvienībām ir pietiekams ar 13 darbiniekiem, bet citā ar 17. Double Coffee bāra tehnologs pastāstīja, ka uzņēmumā šobrīd strādā apmēram 110 darbinieku, bet tas ir par maz un atzina, ka arī viņa vadītajā struktūrvienība šobrīd tiek izjūsts darbinieku trūkums, jo viņa vadītajā kafejnīcā ir tikai 13 darbinieki, līdz ar to var secināt, ka dažādās struktūrvienībās ir dažāds nepieciešamo darbinieku skaits, jo vienā ar 13 darbiniekiem ir pietiekami, bet citā par maz.

Kaut arī divi no trim administratoriem pateica, ka darbinieku uzņēmumā šobrīd pietiek, darba autore izlēma noskaidrot *“Kādi būtu Jūsu ieteikumi kā piesaistīt jaunus darbiniekus vai kā varētu uzlabot esošo darbinieku motivāciju nodrošināt augstu pakalpojuma kvalitāti?”* Administratoru ieteikumus apkopojot tika iegūti šādi ieteikumi kā uzlabot esošo darbinieku motivāciju un piesaistīt jaunus: Pirmais, kas varētu atjaunot darbinieku interesi pret darbu ir

ieviest jaunu ēdienkarti. Otrais, kas atvieglotu darbu esošajiem darbiniekiem, ir pieņemt darbā jaunus darbiniekus, lai atvieglot darba procesu esošajiem darbiniekiem. Trešais, ir jāpaaugstina algas gan jau esošajiem darbiniekiem, gan, lai piesaistīt jaunus. Ceturtais, nodrošināt nepārtrauktu darbu. Piektais, Runājot par motivāciju, no sākuma pašiem darbiniekiem ir jābūt vēlmei strādāt un darbam ir jāpatīk, darba devēja pienākums ir nodrošināt visu darbam nepieciešamo un alga ir labākais motivators. Kā arī, lai piesaistīt jaunus darbiniekus, uzņēmums izmanto: sludinājumu portālus un facebook grupas, kurās tiek izvietoti sludinājumi par jaunu darbinieku meklēšanu, paziņas, skolēni, studenti, var strādāt no 16 gadiem, tādēļ uz vasaras sezonu piedāvājam darbu arī skolēniem un studentiem, kuri vēlās strādāt.

Uzdodot nākošos jautājumus, darba autore vēlējās noskaidrot *“Kā uzņēmumā tiek kontrolēts, lai klientu apkalpošana noritētu augstā līmenī? Kādi ir pakalpojuma standarti? Kas tos nosaka un kontrolē?”*. Visi administratori pateica, ka standartus uzņēmumā nosaka, pirmkārt, vadība, otrkārt, bāra un virtuves tehnologi, kuriem ir jākontrolē bārmeņu un pavāru darba kvalitāte visās struktūrvienībās, lai visos objektos ēdienu un dzērienu kvalitāte būtu vienādi augsta, nevis aizejot uz vienu kafejnīcu tu saņem to ko pasūtīji, bet aizejot uz citu struktūrvienību, pasūtot to pašu, saņem kaut ko pavisam citu. Treškārt, katrā struktūrvienībā ir administratori, kuriem arī ir jāseko līdzi, lai darbs noritētu pēc uzņēmuma standartiem. Pakalpojuma standarti ir: ātrums un kvalitāte, rezultātā ir viesi, kuri ir apmierināti uz visiem 100% . Vienīgi struktūrvienības Kungs vadītājs piebilda, ka neskaitot visus iepriekš minētos darbinieku, ir arī vecākie pavāri, bārmeņi un viesmīļi, kuri arī ir atbildīgi par to kā noris darbs bārā, zālē vai virtuvē, jo viņi apmāca pārējos darbiniekus un ir tiešie vadītāji bārmeņiem, viesmīļiem un pavāriem, neskaitot administratorus.

Tā kā uzņēmumam ir izstrādāti uzņēmuma apkalpošanas un kvalitātes standarti, tad darba autore izlēma noskaidrot *“Kā, Jūsaprāt, var novērtēt, ka klients ir apmierināts ar apkalpošanas procesu un pasūtījumu?”* Visi administratori pieminēja to, ka mēs dzīvojam 21. gadsimtā, sociālajos tīklos vienmēr var sekot līdzi atsauksmēm- vai ir kvalitatīva apkalpošana, vai viesi ir apmierināti un ko var uzlabot. Uzņēmuma viesu apmierinātības līmeni var redzēt pēc daudzajām pozitīvajām atsauksmēm, sekotājiem un ierakstiem Double Coffee sociālajos tīklos. Kā arī ļoti augsti tiek vērtēti viesi, kuri nāk jau gadiem ilgi, darbiniekus pazīst pēc vārdiem un uzņēmuma personāls arī viņus jau pazīst un atceras, neskatoties uz lielo cilvēku plūsmu ikdienā. Struktūrvienības Origo vadītāja vēl pieminēja verbālo un neverbālo sazināšanos ar viesi, jo viesmīļu pienākums ir noskaidrot vai viss garšoja un patika, kā arī pats administrators to var noskaidrot. Kā arī bez komunikācijas bieži vien var redzēt, ja kaut kas nav tā un ir nepieciešams labot situāciju.

Intervijas noslēgumā darba autore uzdeva jautājumu, lai uzzināt kāda ir uzņēmuma darbinieku attieksme pret konfliktiem un kā tos risina- *“Ja rodas konfliktsituācijas ar klientu vai klients ir neapmierināts ar saņemto pasūtījumu, kā tas tiek risināts?”* Būtiski ir pieminēt, ka atbilde uz šo jautājumu visiem direktoriem bija līdzīga, tā kā tas jau ir gadiem ilgi pārbaudīts konfliktu risināšanas veids uzņēmumā. Konflikti ar viesiem, parasti, tiek risināti, sākot ar atvairošanos par sagādātajām neērtībām un mierīgi izrunājot konflikta situāciju, lai atrast tā cēloni. Otrkārt, jāpiedāvā kādu atvairošanos komplimentu, tas var būt deserts kā atvairšanās, atlaide rēķinam vai arī atcelts rēķins, viss atkarīgs no konkrētās situācijas. Konfliktu situācijas var risināt dažādos veidos, bet galvenais nedrīkst aizmirst, ka viesim vienmēr ir taisnība un laimīgs viesis ir Double Coffee prioritāte, viesim dodoties prom no kafejnīcas vienmēr ir jāpaliek apmierinātam un ar labu garastāvokli.

No iegūtajām intervijas laikā atbildēm, darba autore var secināt, ka uzņēmumam ir izveidoti standarti, tā kā uz lielāko daļu jautājumu administratoru atbildes bija līdzīgas. Darbinieki uzņēmumā ir liela vērtība, tā kā liela daļa strādā jau daudzus gadus uzņēmumā, bet ir arī nepieciešamība piesaistīt jaunus darbinieku un uzlabot esošo motivācijas sistēmu uzņēmumā, lai darbinieki būtu ieinteresēti savus darba pienākumus veikt kvalitatīvi.

Uzņēmuma prioritāte ir laimīgi viesi, visus radušos konfliktus ir nepieciešams risināt, lai visi būtu apmierināti ar saņemto pakalpojumu. Double Coffee kafejnīcu tīkls šobrīd cenšas atgriezties ierastajā darba ritmā, jo Covid-19 pandēmija uzņēmumu ļoti stipri ietekmēja un radīja lielus zaudējumus, pirmkārt, tie ir finansiālie zaudējumi, otrkārt, cilvēkresursu un, treškārt, materiālie zaudējumi.

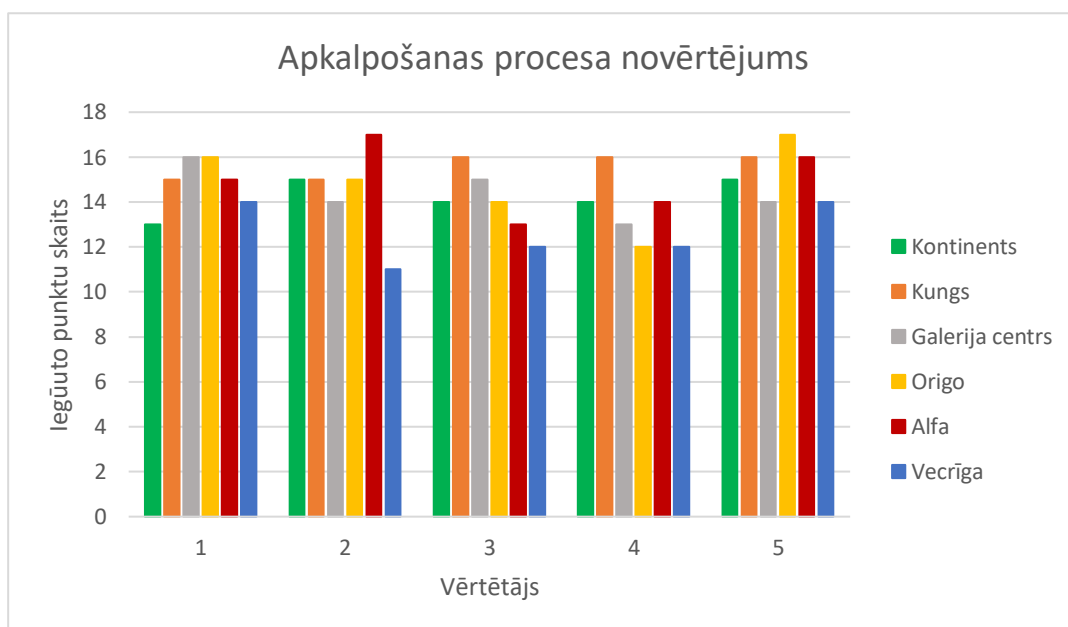
Par darba procesa organizēšanu un kontroli uzņēmumā, galvenokārt, atbildīgs ir katrs darbinieks pats, uzņēmuma vadība uzticas saviem darbiniekiem. Protams, katrā struktūrvienībā ir zemākā un vidējā līmeņa vadītāji, lai kontrolētu darba norisi, atbilstību uzņēmuma standartiem un pakalpojuma sniegšanas kvalitāti, lai nepieciešamības gadījumā pieņemtu lēmumus par izmaiņām.

3.3. Aptaujas rezultātu par pakalpojuma kvalitātes kritēriju izpildi novērtējums

Aptaujas ietvaros tika organizēta slepenā vērtēšana katrā uzņēmuma Double Coffee struktūrvienībā. Katra kafejnīca Double Coffee tika vērtēta piecas reizes un kopā tika iegūtas 30 slepeno vērtētāju anketas no 30 respondentiem, iegūtos rezultātus var apskatīt 5.-34. pielikumā. Aptauja sastāvēja no trim sadaļām: apkalpošanas procesa novērtējums, darbinieku novērtējums un kafejnīcu atmosfēras novērtējums. Uz visiem aptaujas jautājumiem bija jāatzīmē atbildes “jā” vai “nē”, kas vēlāk analizējot anketas tika pielīdzināts “jā” ir viens punkts un “nē” ir nulle, tādēļ aptaujas noslēgumā tika atstāta vieta papildus komentāriem un

ieteikumiem. Respondenti ir sadalīti 5 grupās pēc vērtēšanas secības, pirmajā grupā ir tie kas vērtēja pirmie, otrajā otrie un piektajā pēdējie vērtētāji.

Vērtējot apkalpošanas procesu, respondenti vērtēja visu apkalpošanas procesu, sākot ar to kā viesi tika sagaidīti (vai uzreiz ar viņiem sasveicinājās un vai viesmīlis, persona, kura sagaidīja viesi, bija draudzīga), kā noritēja apkalpošanas process (laiks, kamēr tika ierādīts galdiņš, kad tika atnesta ēdienkarte, vai viesmīlis stādījās priekšā), cik ilgi bija jāgaida ēdieni un dzērieni, vai atnestais atbilda sākotnējam pasūtījumam (vērtēta tika gan pasūtīta līdzība attēlam un aprakstam ēdienkartē, gan tas vai pasūtījums netika sajaukts), vai tika kaut kas ieteikts, piemēram, zupa, uzkodas, salāti vai deserts, viesmīļa zināšanas par ēdienkarti un beidzot ar to vai rēķins tika atnests nekavējoties pēc tā kā viesis palūdza un kā izskatījās ēdienkarte. Iegūtie rezultāti apkopoti 3.3.1. attēlā.

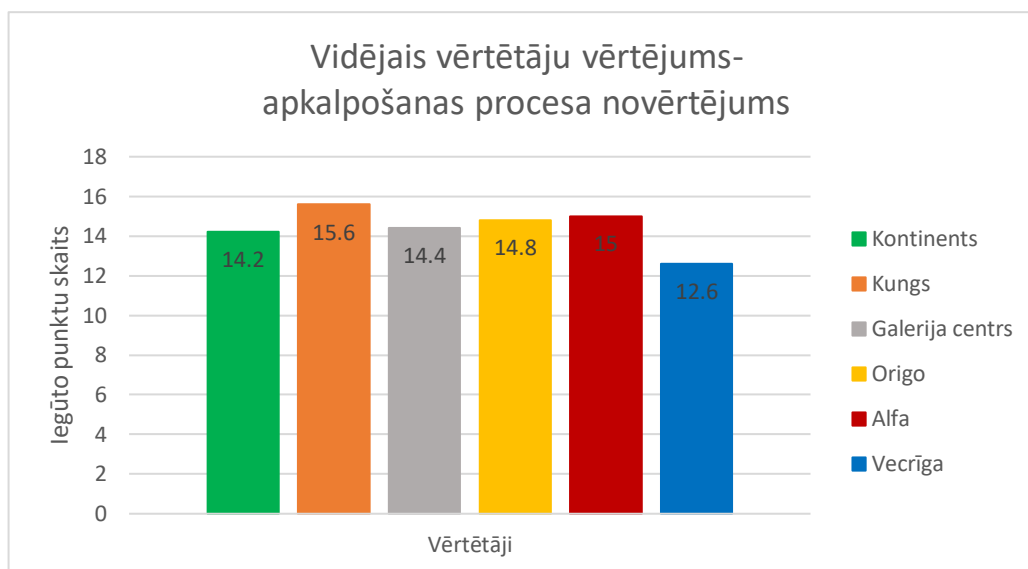


Avots: autora veidots, izmantoti aptaujā iegūtie dati

3.3.1. attēls. Apkalpošanas procesa novērtējums

Analīze tika veikta pa struktūrvienībām. Maksimāli iegūstamais punktu skaits šajā sadaļā ir 20 punkti, bet augstākais iegūtais novērtējums ir 17 punkti. Struktūrvienībā kontinents 4 no 5 vērtētājiem atzīmēja, ka viesmīļi nestādās priekšā, nosaucot savu vārdu, un 3 no 5 respondentiem atzīmēja, ka netika ieteikta zupa vai salāti. Struktūrvienībā kungs lielākās pieļautās kļūdas, atklātās analizējot anketas, 4 no 5 vērtētājiem atzīmēja, ka netika piedāvātas uzkodas, 3 no 5 respondentiem atzīmēja, ka viesmīlis nestādījās priekšā un dzērieni netika pildināti vai atkārtoti piedāvāti, kā arī visi vērtētāji atzīmēja, ka konkrētajā kafejnīcā nav īpašo vai dienas piedāvājumu. Galerijā Centrs un Origo viesmīļi nestādās priekšā, nosaucot savu vārdu, gandrīz visi vērtētāji atzīmēja šajā punktā “Nē”, kā arī Origo viesmīļi nepiedāvāja uzkodas. Visbiežāk minētais trūkums alfā un vecrīgā ir tas, ka ēdienu bija jāgaida ilgāk par 20

minūtēm. Visās struktūrvienībās augstus novērtējumus ieguva par dzērienu pasniegšanas laiku un kvalitāti, viesmīļu zināšanām par ēdienkarti, kā arī augsti tika novērtēta viesmīļu laipnība. Vidējie iegūtie respondentu vērtējumi ir apkopoti 3.3.2. attēlā.

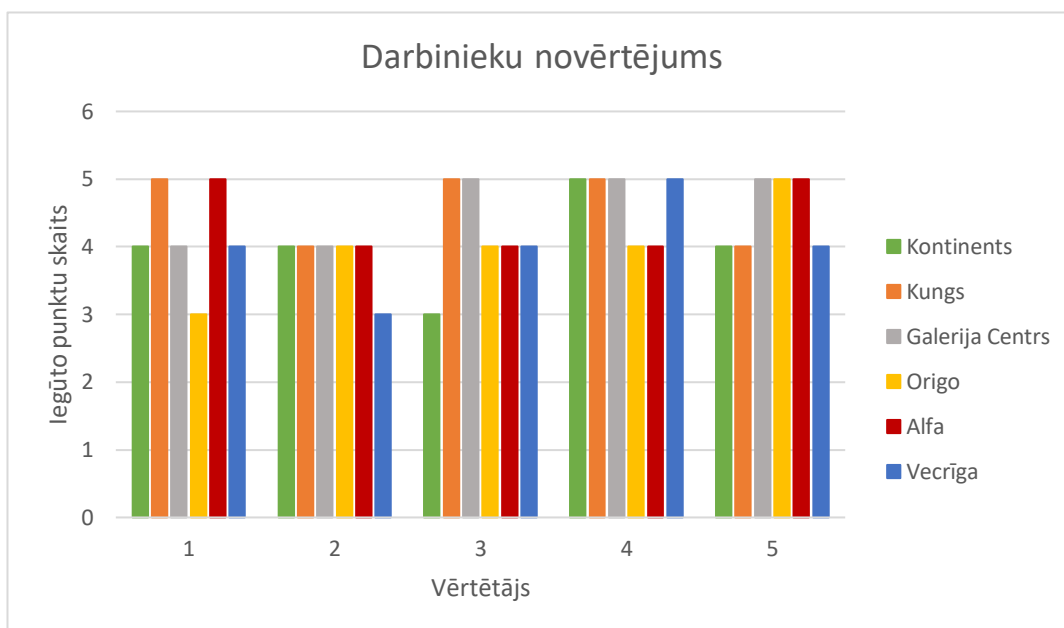


Avots: autora veidots, izmantoti aptaujā iegūtie dati

3.3.2. attēls. Vidējais vērtētāju vērtējums pa struktūrvienībām, vērtējot apkalpošanas procesu

Vidējie vērtējumi struktūrvienībās, vērtējot apkalpošanas procesu, ir salīdzinoši līdzīgi no 14.2 punktiem līdz 15.6 punktiem. Zemākais novērtējums ir struktūrvienībā Vecrīga, kur vērtētāju vidējais vērtējums ir tikai 12.6 punkti. No iegūtajiem datiem var spriest, ka augstākais apkalpošanas līmenis ir struktūrvienībā Kungs, jo iegūtais punktu skaits bija visaugstākais, tie ir 15.6 punkti. Struktūrvienība Alfa ieguva 15 punktus, savukārt kafejnīcas Kontinents, Galerija centrs un Origo ieguva 14.2- 14.8 punktus.

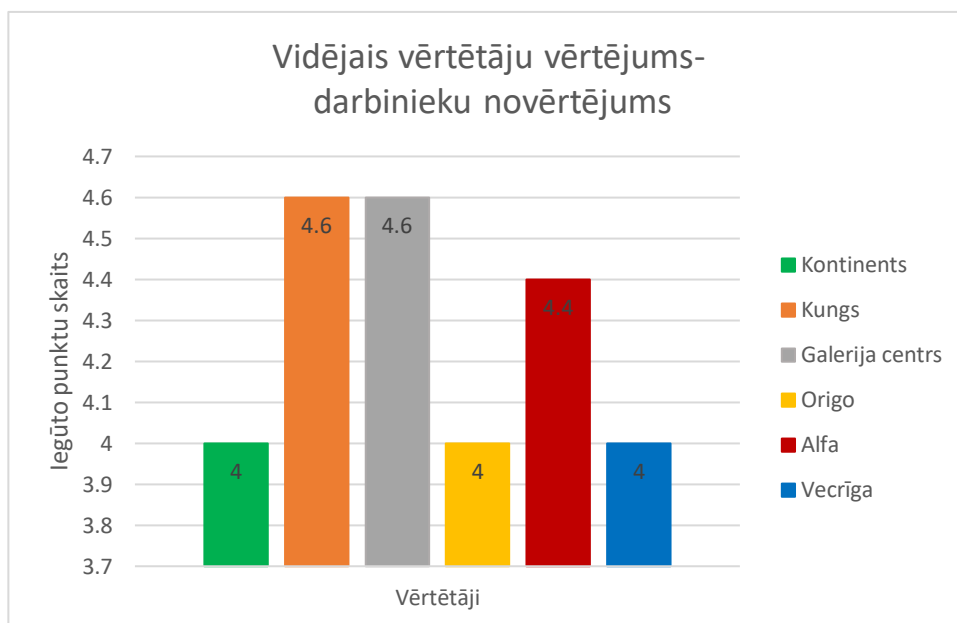
Otrajā sadaļā tika lūgts novērtēt darbiniekus. Tika vērtēts darbinieku ārējais izskats un formas tīrība, kā arī vai darbinieki strādā darba formā un tā visiem darbiniekiem ir vienādā, tā kā laika gaitā uzņēmumā tika mainīts formas tērps un jaunie darbinieki ir jau saņēmuši jaunās formas, bet daudzi darbinieki, kuri uzņēmumā strādā jau ilgi nav vēl nomainījuši formas. Vērtēts tika arī vai darbinieki bija labvēlīgi, profesionāli un strādāja kā komanda, kā arī vai uzreiz pēc viesu aiziešanas galdi tika sakopti, lai varētu sagaidīt nākamos viesus. Maksimāli varēja iegūt šajā sadaļā 5 punktus. Iegūtie dati par darbinieku novērtējumu ir apkopoti 3.3.3. attēlā.



Avots: autora veidots, izmantoti aptaujā iegūtie dati

3.3.3. attēls. Darbinieku novērtējums

Augstāko novērtējumu bija guvušas vairākas struktūrvienības- maksimālos 5 punktus ieguva kungs 3 vērtēšanas reizēs un arī galerija centrs. Visās struktūrvienībās kopā maksimālo punktu skaitu ieguva 11 reizes, katrā struktūrvienībā vismaz vienu reizi. Visbiežāk iegūtais punktu skaits, analizējot visas 30 vērtēšanas reizes, ir 4 punkti, tas nozīmē, ka viens no kritērijiem netika izpildīts, šāds vērtējums tika iegūts 16 vērtēšanas reizēs. Vidējos vērtējumus var apskatīt 3.3.4. attēlā. Kontinenta, Vecrīgas un Galerijas centrs vērtējumi bija zemāki, jo viens respondents no pieciem bija ievērojis, ka darbinieka forma nebija sakopta, darbinieki nestrādāja kā komanda vai viesmīlis nebija labvēlīgs un profesionāls, kā arī 2 vērtētāji no 5 norādīja, ka galdi netika sakopti nekavējoties pēc viesu aiziešanas. Kungā visi darbinieki bija pienācīgi ģērbti un formas sakoptas, bet vērtējums tika samazināts, jo tika norādīts, ka vienā vērtēšanas dienā darbinieki nestrādāja kā komanda, bet citā galdi netika sakopti uzreiz. Origo vērtējums tikai vienā vērtēšanas reizē bija maksimāli iegūstamais punktu skaits, pārējās vērtēšanas reizēs tas tika samazināts, jo darbiniekiem nebija pienācīgs formas tērps vai galdi netika sakopti uzreiz.

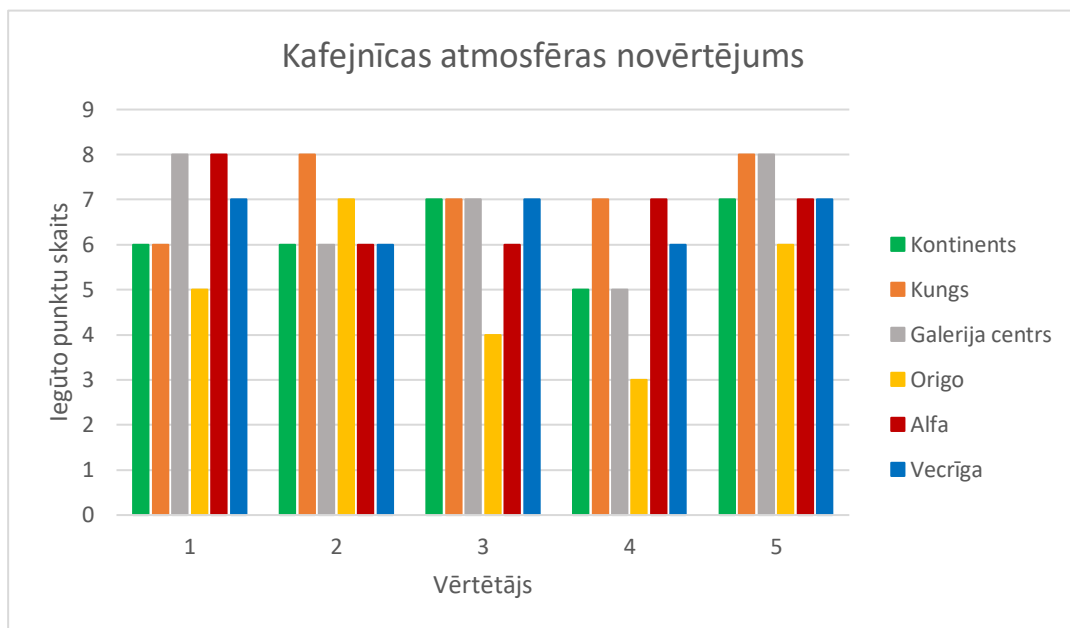


Avots: autora veidots, izmantoti aptaujā iegūtie dati

3.3.4. attēls. Vidējais vērtētāju vērtējums pa struktūrvienībām, vērtējot darbiniekus

Maksimāli iegūstamais vidējais punktu skaits bija 5, bet nevienā struktūrvienība šāds vērtējums netika iegūts. Augstākie vidējie novērtējumi, piecu vērtēšanu rezultātā ir struktūrvienību Kungs un Galerija centrs darbiniekiem, kuri tika novērtēti uz 4.6 punktiem. Vērtējums alfā ir 4.4 punkti, kas ir nedaudz zemāks. Zemākie novērtējumi ir struktūrvienībās-Origo, Alfa un Kontinents ar vidējo vērtējumu 4 punkti.

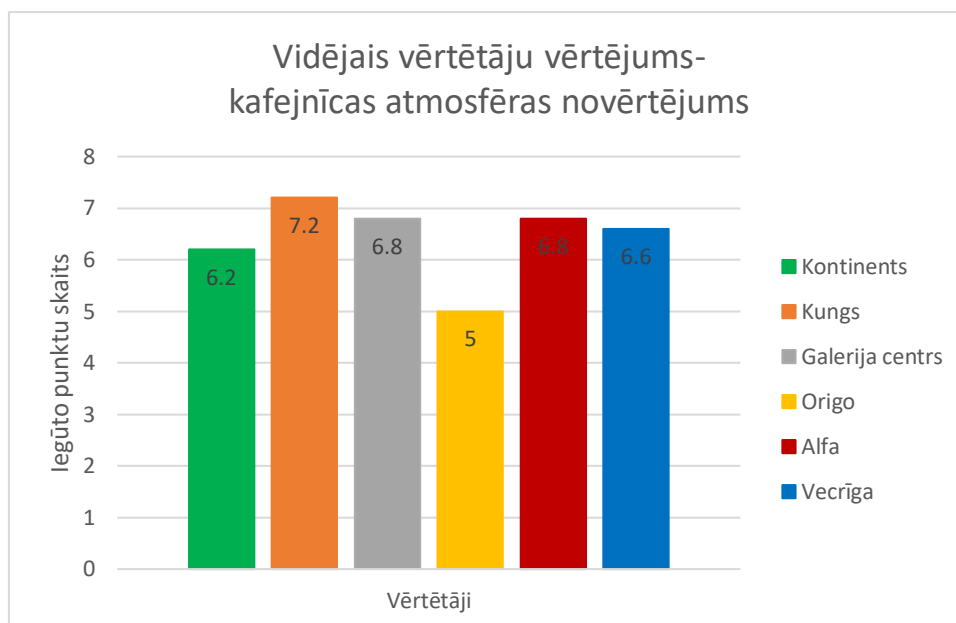
Trešajā sadaļā tika vērtēta kafejnīcas atmosfēra. Vērtējot kafejnīcas atmosfēru bija jāizvērtē zāles, ieejas durvju, stikla virsmu, logu un labierīcību tīrība, mūzikas skaļums (vai tā nebija pārāk skaļa, klusa vai bija vispār ieslēgta), ēdamzāles krēslu, dīvānu, galdu tīrība, putekļu neesamība. Bija arī jānorāda vai galda piederumi tika atnesti savlaicīgi un uz galdiem bija pietiekams salvešu daudzums. Kā arī viens no galvenajiem jautājumiem “Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?”. Kā arī uzreiz pēc šīs sadaļas bija atstāta vieta respondentu komentāriem un ieteikumiem, ja tādi bija radušies, šī sadaļa nebija obligāti aizpildāma.



Avots: autora veidots, izmantoti aptaujā iegūtie dati

3.3.5. attēls. Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

Maksimāli iegūstamo punktu skaitu divās vērtēšanas reizēs ieguva struktūrvienības kungs un galerija centrs. Zemākos novērtējumus ieguva struktūrvienība origo jeb 3 punktus ceturtajā vērtēšanas reizē, lielākais trūkums pēc vērtētāju domām ir labierīcību neesamība kafejnīcā, jo labierīcības ir tikai stacijā un tirdzniecības centrā, kā arī 3 vērtēšanas reizēs no 5, tika atzīmēts, ka mūzika nebija komfortablā skaļumā, netika savlaicīgi atnesti piederumi vai uz galdiem nebija salvetes. Struktūrvienībā Kontinents 2 vērtētāji no 5 norādīja, ka ieejas durvis, labierīcības nebija tīras vai zālē bija putekļi. Vienīgā sadaļā, kurā struktūrvienība Vecrīga ieguva maksimālo punktu skaitu ir ieejas durvju un stiklu tīrība, pārējās sadaļās trūkst pa vienam punktam, katrs no vērtētājiem bija saskatījis kādu nepilnību. Struktūrvienība Kungs pa vienam punktam zaudēja četrās sadaļās, zāles tīrība, krēslu un dīvānu tīrība, kā arī labierīcību tīrība. Pārējās struktūrvienībās trūkumu bija mazāk un vidējie vērtējumi ir augstāki. Visbiežāk iegūtais vērtējums vērtējot kafejnīcas atmosfēru, ir 7 punkti, kas ir salīdzinoši augsts rezultāts, norāda uz to, ka ir pie kā piestrādāt, bet tādu lietu nav daudz, kas ir jālabo jeb nav bieži sastopamas, to varētu pamatot ar piemēram lielu cilvēku jeb viesu plūsmu, kad darbinieki nespēj visu sakopt ideāli. Vidējos iegūtos vērtējumus katrā no struktūrvienībām var apskatīt 3.3.6. attēlā.

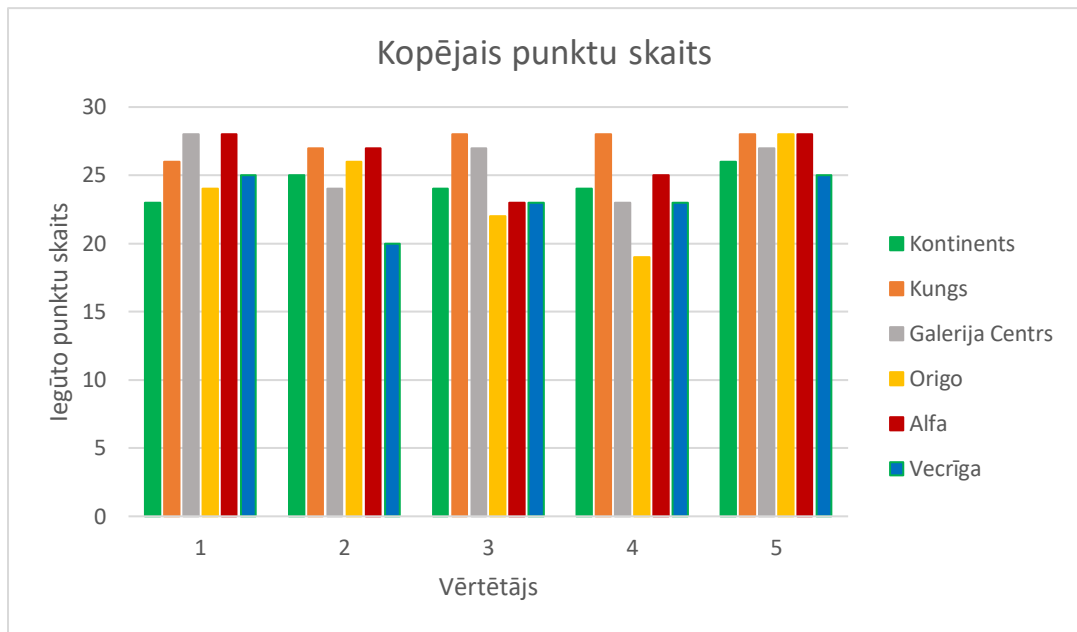


Avots: autora veidots, izmantoti aptaujā iegūtie dati

3.3.6. attēls. Vidējais vērtētāju vērtējums, vērtējot atmosfēru kafejnīcā

Maksimāli iegūstamais punktu skaits sadaļā- kafejnīcas atmosfēras novērtējums, bija 8 punkti. Visaugstāko vidējo novērtējumu jeb 7.2 punktus ieguva struktūrvienība Kungs, savukārt zemāko jeb tikai 5 punktus Origo. Struktūrvienības Galerija Centrs un Alfa ieguva vienādu vidējo punktu skaitu jeb 6.8 punktus. Double Coffee kafejnīca Vecrīga, ir ieguvusi 6.6 punktus, kas ir nedaudz zemāks rezultāts kā struktūrvienībās Alfa un Galerija Centrs. Līdz ar to var izdarīt secinājumus, ka struktūrvienības Kungs darbinieki vislabāk cenšas uzturēt patīkamu atmosfēru viesiem, bet Double Coffee tīkla kafejnīcas Alfa, Galerija Centrs un Vecrīga, nedaudz atpaliek no Kunga, visvairāk par iespējamām izmaiņām un uzlabojumiem ir nepieciešams aizdomāties struktūrvienībā Origo.

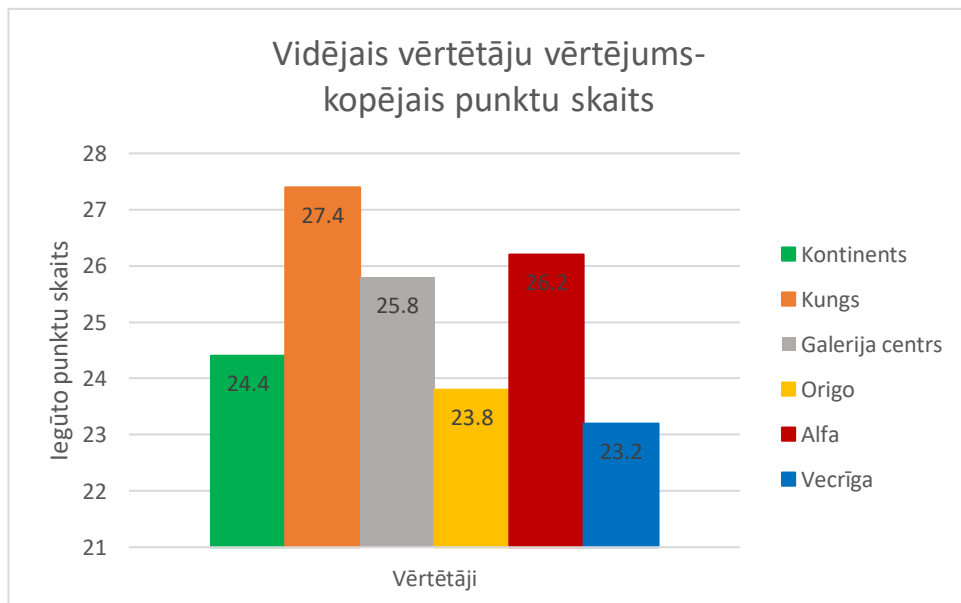
Kopā par visām trim sadaļām varēja iegūt: 20 punktus par perfektu apkalpošanas procesa novērtējumu, 5 punktus darbinieku novērtējuma sadaļā, un 8 punktus par kafejnīcas atmosfēras novērtējumu, varēja iegūt 33 punktus. Tik lielu punktu skaitu nav ieguvusi neviena struktūrvienība, nevienā vērtēšanas reizē, augstākais iegūtais rezultāts ir 28 punkti. Par augstu rezultātu var uzskatīt 32.0- 33.0 punktus, teicams rezultāts ir 29.0- 31.9 punkts, labs rezultāts ir 25.0- 28.9 punkti, apmierinošs rezultāts ir 20.0- 24.9 punkti, zems rezultāts ir 12.0- 19.9 punkti un ļoti zems ir 0.0- 11.9 punkti. Iegūtos rezultātus var apskatīt 3.3.7. attēlā.



Avots: autora veidots, izmantoti aptaujā iegūtie dati

3.3.7. attēls. Kopējais punktu skaits iegūtais slepenās vērtēšanas rezultātā, katrā vērtēšanas reizē

Augstākais punktu skaits, kurš tika iegūts slepenās vērtēšanas rezultātā ir 28 punkti, kas ir labs rezultāts. Trijās vērtēšanas reizēs no piecām Double Coffee struktūrvienība Kungs ieguva 28 punktus, divās reizēs Alfa, kafējnīcas Galerijā centrs un Origo arī tika novērtētas uz 28 punktiem, bet tikai vienā vērtēšanas dienā no piecām. 28 punkti ir visbiežāk iegūtais punktu skaits, kurš tika iegūts 7 reizes. Savukārt zemāko punktu skaitu ieguva Double Coffee kafējnīca Origo jeb 19 punktus, kas ir apmierinošs rezultāts un struktūrvienība Vecrīga jeb 20 punktus.



Avots: autora veidots, izmantoti aptaujā iegūtie dati

3.3.8. attēls. Vidējais vērtētāju vērtējums katrā no struktūrvienībām, slepenās vērtēšanas rezultātā

Slepenās vērtēšanas rezultātā tika uzzināts, ka visaugstāk novērtētā Double Coffee struktūrvienība ir Kungs, kurā darbinieki ieguva 27.4 punktus piecu slepeno vērtēšanu laikā. Savukārt zemāko punktu skaitu ieguva struktūrvienība Vecrīga jeb tikai 23.2 punktus, kafejnīca Origo ieguva nedaudz vairāk jeb 23.8 punktus. Iegūtais rezultāts struktūrvienībā Kontinents ir 24.4 punkti, Galerijā centrs ir 25.8 punkti un Alfā 26.2 punkti. Labus rezultātus ieguva trīs Double Coffee struktūrvienības- Kungs, Alfa un Galerija Centrs. Pārējās struktūrvienības ieguva apmierinošus rezultātus- Kontinents, Origo un Vecrīga.

Iegūtie vērtējumi struktūrvienībās varētu būt atšķirīgi tā kā, pirmkārt, vairākās struktūrvienībās šobrīd trūkst darbinieku un līdz ar to esošajiem darbiniekiem ir palielinājusies darba slodze un jaunu strādāt gribētāju ir maz, kā arī daudzi jaunie darbinieki, aiziet pēc pirmajām nostrādātājām maiņām, tā kā darba slodze priekš viņiem ir par lielu. Otrkārt, struktūrvienību administratoriem ir dažādas slodzes, jo dažiem ir viena struktūrvienība, kādam ir jāatbild par divām struktūrvienībām vienlaicīgi, bet vienas struktūrvienības vadītājs ir bāra tehnologs, līdz ar to struktūrvienību vadītājam, kurš ir atbildīgs par vairākām kafejnīcām uzreiz saskaras ar daudz lielāku pienākumu apjomu.

Darbinieku pieredze arī ietekmē darbinieku darba kvalitāti, pirmkārt, šobrīd uzņēmumā ir pieņemti daudzi jauni darbinieki līdz ar to iegūtos rezultātus varētu izmantot, lai izpētīt ko ir nepieciešams uzlabot esošajā situācijā. Iespējams, jaunie darbinieki vēl nav pietiekami labi apmācīti vai arī jau ilgu laiku strādājošie darbinieki ir daļu uzņēmuma standartu piemirsuši. Līdz ar to būtu būtiski izveidot atkārotas apmācības visiem uzņēmuma darbiniekiem, lai uzlabotu darba kvalitāti un atgādinātu visiem darbiniekiem uzņēmuma standartus, tā kā no iegūtajiem rezultātiem var secināt, ka uzņēmuma darbiniekiem vēl ir kur attīstīties un augt, lai uzlabot apkalpošanas kvalitāti un uzņēmuma reputāciju.

SECINĀJUMI

1. Kontrole uzņēmumā ir nepieciešama, lai varētu sasniegt organizācijas mērķus, kā arī pielāgotos iekšējās un ārējās vides izmaiņām, uzraugot plānu izpildi un ietverot nepieciešamās korekcijas plānā. Kontroles ir nepieciešama, lai nodrošināt vadītājus ar objektīvu informāciju par esošo situāciju uzņēmumā, lai izvērtēt pārmaiņu nepieciešamību.
2. Darba devējam ir būtiskas tādas kompetences kā: spēja sadarboties, nodibināt kontaktu ar apkārtējiem un strādāt komandā, profesionālās zināšanas, darba kvalitāte un gatavība sasniegt rezultātus, lojalitāte, uzticamība, atbildība, spēja argumentēt un pārliecināt.
3. Darbinieku novērtēšanai ir divi galvenie mērķi: pirmais ir, lai noskaidrot darbinieku kompetenci un motivāciju strādāt; otrais ir, lai izplānot darbinieku attīstību un izvērtēt viņu motivācijas, sasniegumu līmeni.
4. Uzņēmumam ir izveidoti standarti, kuri ir balstīti uz pasaules apkalpošanas standartiem, bet ņemot vērā slepenās vērtēšanas laikā iegūtos rezultātus, var spriest, ka ne visi standarti tiek uzraudzīti un ievēroti.
5. Par darba procesa organizēšanu un kontroli uzņēmumā, galvenokārt, atbildīgs ir katrs darbinieks, bet katrā struktūrvienībā ir zemākā un vidējā līmeņa vadītāji, lai kontrolētu darba norisi, atbilstību uzņēmuma standartiem un pakalpojuma sniegšanas kvalitāti, lai nepieciešamības gadījumā pieņemtu lēmumus par izmaiņām.
6. Uzņēmuma prioritāte ir viesi, tādēļ, konfliktsituācijās ir nepieciešams visas radušās problēmas risināt nevilcinoties, ievērojot uzņēmumā noteiktos konfliktu risināšanas noteikumus.

7. Double Coffee kafejnīcu tīkls šobrīd cenšas atgriezties ierastajā darba ritmā, jo Covid-19 pandēmija uzņēmumu ļoti stipri ietekmēja un radīja lielus zaudējumus, kas ir gan finansiālie zaudējumi, gan cilvēkresursu, gan materiālie zaudējumi.
8. Novērtējot apkalpošanas kvalitātes kontroles procesu, tika secināts, ka ir ļoti daudz punktu, kurus nepieciešams labot, pakalpojuma kvalitātes nodrošināšanā, biežāk pieļautās kļūdas ir: 1) viesmīļi nestādās priekšā; 2) neiesaka papildus ēdienus un dzērienus; 3) dienas piedāvājums struktūrvienībās ir atšķirīgs
9. Darbinieki ne vienmēr strādā kā komanda, līdz ar to tas ietekmē apkalpošanas kvalitāti.
10. Kafejnīcu tīkla Double Coffee kafejnīcās ir nepieciešams kontrolēt atmosfēru, jo ne vienmēr visās kafejnīcās ir vienlīdz tīrs un kārtīgs, kā arī izteiktajos komentāros tika pieminēts, ka esošais dizains kafejnīcās ir novecojis un neizskatās pievilcīgs.

PRIEKŠLIKUMI

1. Uzņēmuma vadībai stingrāk kontrolēt apkalpošanas procesa norisi kafejnīcās, lai pakalpojuma realizācijas standarti tiktu ievēroti un sniegtie pakalpojumi tiktu nodrošināti augstākā līmenī.
2. Uzņēmuma vidējā līmeņa vadītājiem noteikt atbildīgo persona struktūrvienībās tajās dienās, kad kafejnīcas administratoriem ir brīvdienas, lai darba vietā vienmēr būtu persona, kura kontrolē darba procesa kvalitāti un nepieciešamības gadījumā palīdz darbiniekiem.
3. Uzņēmuma vadībai izstrādāt konfliktu ar pircēju risināšanas stratēģijas, informējot par tām administratorus, lai varētu kontrolēt konflikta gaitu un izvairīties no neveiksmīgām situācijām nākotnē.
4. Uzņēmuma vadībai izskatīt iespējas veikt jaunas mārketinga aktivitātes, lai kafejnīcu tīkls varētu uzlabot finansiālo situāciju pēc Covid-19 pandēmijas krīzes, piemēram, reklāmu izveide vai īpašo piedāvājumu ieviešana, tas varētu palīdzēt piesaistīt jaunus klientus, palīdzēt gūt atpazīstamību, labu reputāciju un palielināt uzņēmuma peļņu.
5. Struktūrvienību administratoriem kontrolēt un nodrošināt situāciju, lai kafejnīcā vienmēr uz vietas būtu atbildīgā persona, kura nodrošinās un sekos līdzi, lai darba process un pakalpojuma kvalitāte atbilstu uzņēmuma standartiem. Šādā veidā varētu tikt nodrošināta nemainīga kvalitāte ik dienu.
6. Struktūrvienību vadītājiem ieviest ikmēneša sapulces, lai uzlabot sniegto pakalpojumu kvalitāti un apkalpošanas līmeni. Sapulču tēmas - kļūdas darba procesā un to kontroles iespējas un novēršana. Tas palīdzētu arī izrunāt neskaidrās situācijas un ieviest labojumus uzņēmuma standartos apkalpošanas kvalitātes uzlabošanai. Ikmēneša sapulces varētu palīdzēt izvairīties no konflikta situācijām

darba laikā, jo sapulcēs tiktu izrunāts viss un tas atvieglotu darba procesu, uzlabotu darbinieku attieksmi citam pret citu.

7. Uzņēmuma vadībai izskatīt iespēju paaugstināt darba stundas likmi vai piešķirt prēmijas, lai piesaistīt jaunus darbiniekus un motivētu jau esošos darbiniekus. Piemēram, mēneša beigās viesmīlis saņem konkrētu procentu no sava ietirgojuma apjoma.
8. Uzņēmuma personāla vadībai pārdomāt iespēju veidot saliedēšanās pasākumus kolektīvam, kas izveidotu darba kolektīvā pozitīvu gaisotni, lai darbinieki, kļūtu saliedētāki.
9. Uzņēmuma vadībai izvērtēt iespēju veikt interjera maiņu kafejnīcās, kā arī remontu, jo vairākās struktūrvienībās interjers nav mainīts 10-15 gadus. Atjaunojot tiks uzlabota kafejnīcas atmosfērā, kā arī pieaugs viesu vēlme atgriezties kafejnīcā atkārtoti.

IZMANTOTĀS LITERATŪRAS SARAKSTS

1. Allison P., Severt D. & Dickson D. (2010) A Conceptual Model for Mystery Shopping Motivations, *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 19:6, pp. 629-657.
2. Boitmane I. (2008). *Personāla atlase un novērtēšana*, Rīga: Lietišķās informācijas dienests, 186 lpp
3. Burkov, V.N., Goubko, M., Korgin, N., & Novikov, D. (2015). Introduction to Theory of Control in Organizations (1st ed.), pp. 1-2
4. Caune J., Dzedons A., Pētersons L. (2000). *Stratēģiskā vadīšana*, SIA "Kamene" 232 lpp
5. Clegg, S. (1981). Organization and Control. *Administrative Science Quarterly*, 26(4), 545–562.
6. Clow, K. E. & James, K. E. (2014). Observation research. In *Essentials of marketing research: Putting research into practice*, pp. 127-160
7. Dive Group slepenā vērtēšana <https://www.dive-group.com/lv/musu-pakalpojumi/dati/slepena-vertesana/> [skatīts 14.01.2022.]
8. Double Coffee Egypt <https://www.elmenus.com/cairo/double-coffee-egypt--zmg7m> [skatīts 26.04.2022.]
9. Double Coffee Kazahstāna <https://doublecoffee.kz/> [skatīts 26.04.2022.]
10. Double Coffee Novorosijsk <https://krkmaximus.ru/doublecoffee> [skatīts 08.01.2022.]
11. Ederirs D. (1997), *Efektīva komunikācija*, SIA "Asja", 259 lpp

12. Eiropas darba drošības un aizsardzības aģentūra
<https://osha.europa.eu/lv/publications/factsheet-79-protecting-workers-hotels-restaurants-and-catering> [skatīts 10.01.2022]
13. Eric G. Flamholtz, T.K. Das, Anne S. Tsui (1985). Toward an integrative framework of organizational control, *Accounting, Organizations and Society*, Volume 10, Issue 1, pp. 35-50
14. Ešenvalde I. (2008). *Personāla vadības mūsdienu metodes*, Rīga: Merkūrijs LAT, 349 lpp
15. Harvard business review on measuring corporate performance (2008), *Uzņēmuma darbības novērtēšana*, Rīga: Lietišķās informācijas dienests, 179 lpp
16. Harvey, J. (1998), Service quality: a tutorial. *Journal of Operations Management*, 16: 583-597.
17. Jacob, S., Schiffino, N., & Biard, B. (2018). The mystery shopper: a tool to measure public service delivery? *International Review of Administrative Sciences*, 84(1), 164–184.
18. Joao C. de O. M., José M. J. F., Isilda G. B., Francisco M. R. P. B.(2013), *HACCP and OHS: Can each one help improve the other in the catering sector?*, *Food Control*, Volume 30, Issue 1, pp. 240-250
19. Jukka, T. and Pellinen, J. (2020), "Exploring management control system typologies: an organisation-level view", *Journal of Accounting & Organizational Change*, Vol. 16 No. 3, pp. 427-445.
20. Kurjanovičs V. (2010). *Biznesa novērtējums. Metodika un organizācija*, Rīga: SIA "Merkūrijs Info", 189 lpp
21. Latham, G.P., Ford, R.C. and Tzabbar, D. (2012), Enhancing employee and organizational performance through coaching based on mystery shopper feedback: A quasi-experimental study. *Hum. Resour. Manage.*, 51: 213-229.
22. Mārtinsone K., Pipere A., Kamerāde D. (2016), *Pētniecība: teorija un prakse*, SIA "Izdevniecība RaKa", 546 lpp
23. Opinion hero slepenā vērtēšana [https://www.opinionhero.com/lv-lv/slepen%C4%81-iepirk%C5%A1an%C4%81s.html](https://www.opinionhero.com/lv/lv/slepen%C4%81-iepirk%C5%A1an%C4%81s.html) [skatīts 14.01.2022.]
24. Praude V. (2012). *Menedžments. 1. grāmata*, SIA "BURTENE", 528 lpp
25. Praude V. (2012). *Menedžments. 2. grāmata*, SIA "BURTENE", 352 lpp
26. Ranković, Marko and Popović Šević, Nevenka and Simović, Vladimir and Ilić, Milena and Mrđa, Miloš (2020) *Critical Human Resources Factors for the Efficient Implementation of the HACCP Standard in the Catering Industry*. pp. 11063-11076

27. Ruperte I. (2010). *Uzņēmuma vadīšana*, Rīga: Apgāds “Jumava”, 197 lpp
28. Sandu M. L., Rus M., Robu R.E., Neacșu L. (2022), A new decade for social changes, *Technium Social Sciences Journal*, Vol. 30, pp. 409-418.
29. Šķiltere D. (1998). *Uzņēmuma vadīšana*, Rīga: KIF “Biznesa komplekss”, 64 lpp
30. Tous-Pallarès, J., Linares, C. C. M., & Brijaldo, S. A. (2017). Development of a Questionnaire for Recruiting and Pre-Selecting Candidates for the Hotel, Restaurant and Catering Sector (HORECA-5). *International Journal of Research in Tourism and Hospitality*, 3(2), 27-32.
31. Verburg, R. M., Nienaber, A.-M., Searle, R. H., Weibel, A., Den Hartog, D. N., & Rupp, D. E. (2018). The Role of Organizational Control Systems in Employees’ Organizational Trust and Performance Outcomes. *Group & Organization Management*, 43(2), 179–206.
32. Viljamsa E., Malins R. (2008). *Tiešā mārketinga rokasgrāmata: viss par personīgā tiešā mārketinga ārpakalpojumiem*, Rīga: Lietišķās informācijas dienests, 157-158.lpp
33. William G. Ouchi (1977), *Administrative Science Quarterly*, Vol. 22, No. 1, pp. 95-113
34. Zhu, Z.-M. (2018). *Effects of The Practice of Experiential Education on Employee Self-Efficacy and Organizational Commitment in Catering Industry*. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 14(3), 745-751.
35. Žvals R. (2006). *Viesmīlības pamati*, SIA “Biznesa augstskola Turība”, Rīga, 174 lpp

PIELIKUMI

1.pielikums.

Intervijas jautājumi struktūrvienību vadītājiem

1. Kā Jūs vērtējat uzņēmuma darbības kontroles procesu?
 - a. Kā Jūs raksturotu pakalpojuma kvalitātes kontroles procesu uzņēmumā?
 - b. Kā tiek uzraudzīta standartu ievērošana?
2. Kā uzņēmuma darbu ietekmēja Covid-19 pandēmija?
3. Kāda ir personāla mainība uzņēmumā? Vai tas ietekmē pakalpojuma kvalitāti?
4. Kāds ir darbinieku skaits Jūsu struktūrvienībā un vai ar to ir pietiekami?
5. Kādi būtu Jūsu ieteikumi kā piesaistīt jaunus darbiniekus vai kā varētu uzlabot esošo darbinieku motivāciju nodrošināt augstu pakalpojuma kvalitāti?
6. Kā uzņēmumā tiek kontrolēts, lai klientu apkalpošana noritētu augstā līmenī? Kādi ir pakalpojuma standarti? Kas tos nosaka un kontrolē?
7. Kā, Jūsaprāt, var novērtēt, ka klients ir apmierināts ar apkalpošanas procesu un pasūtījumu?
8. Ja rodas konfliktsituācijas ar klientu vai klients ir neapmierināts ar saņemto pasūtījumu, kā tas tiek risināts?

Intervija ar struktūrvienības Kungs administratoru

1. Kā Jūs vērtējat uzņēmuma darbības kontroles procesu?

Uzņēmumam ir izstrādāti apkalpošanas standarti, kuri ir balstīti uz pasaules apkalpošanas standartiem, kā arī uzņēmuma vadība uzticas saviem darbiniekiem, kaut arī seko līdzīvi viņu darbam un tā kvalitātei, tā kā tā ir arī viņu atbildība, lai viss noritētu veiksmīgi.

a. Kā Jūs raksturotu pakalpojuma kvalitātes kontroles procesu uzņēmumā?

Katrā struktūrvienībā ir administrators, kuriem ir pieredze uzņēmuma darbības jomā un viņi ir atbildīgi par darbiniekiem un darba pienākumu veikšanas kvalitāti.

b. Kā tiek uzraudzīta standartu ievērošana?

Viena no galvenajām metodēm ir regulāri sekot līdzīti atsauksmēm sociālajos tīklos.

2. Kā uzņēmuma darbu ietekmēja Covid-19 pandēmija?

Ļoti slikti, viss bija slēgts, ienākumi nebija vispār, bet, bija izdevumi uz īri, produktu uzglabāšanu, norakstītajiem un produktiem, kuri sabojājās- netika realizēti, tika zaudēta daļa pastāvīgo klientu, kuri aizbrauca pandēmijas dēļ, tautas maksātspēja samazinājās, cilvēki sāka aizmirst par mūsu kafējnicu esamību.

3. Kāda ir personāla mainība uzņēmumā? Vai tas ietekmē pakalpojuma kvalitāti?

Restorānu sfērā ir liela darbinieku mainība, tas vāji ietekmē pakalpojuma kvalitāti, jo nekad neaiziet visi, paliek tie kas apmāca jaunus darbiniekus.

4. Kāds ir darbinieku skaits Jūsu struktūrvienībā un vai ar to ir pietiekami?

Šobrīd struktūrvienībā ir 13 darbinieki, uz vasaras sezonu tiek meklēti papildus darbinieki, restorānu sfēra uz vasaru palielinās nepieciešamība pēc darbiniekiem gandrīz 2 reizes.

5. Kādi būtu Jūsu ieteikumi kā piesaistīt jaunus darbiniekus vai kā varētu uzlabot esošo darbinieku motivāciju nodrošināt augstu pakalpojuma kvalitāti?

Lai piesaistīt jaunus darbiniekus, uzņēmums izmanto: sludinājumu portālus un, facebook grupas, kurās tiek izvietoti sludinājumi par jaunu darbinieku meklēšanu, paziņas, skolēni, studenti, var strādāt no 16 gadiem, tādēļ uz vasaras sezonu piedāvājam darbu arī skolēniem un studentiem, kuri vēlas strādāt.

Runājot par motivāciju, no sākuma pašiem darbiniekiem ir jābūt vēlmei strādāt un darbam ir jāpatīk, darba devēja pienākums ir nodrošināt visu darbam nepieciešamo un alga ir labākais motivators.

6. Kā uzņēmumā tiek kontrolēts, lai klientu apkalpošana noritētu augstā līmenī? Kādi ir pakalpojuma standarti? Kas tos nosaka un kontrolē?

Pakalpojuma standarti, kā jau iepriekš minēju, ir balstīti uz pasaules apkalpošanas standartiem. Uzņēmumā Double Coffee pāris reizes ir izmantota tāda kontroles metode kā slepenais viesis, bet administratori ir tie kas ikdienā kontrolē darba norisi. Lai apkalpošanas kvalitāte būtu augstā līmenī, katrs jaunais darbinieks tiek apmācīts, bārmeņiem un pavāriem, lai pārliecinātos, ka ir zināmas kalkulācijas tiek dots tests.

7. Kā, Jūsaprāt, var novērtēt, ka klients ir apmierināts ar apkalpošanas procesu un pasūtījumu?

Ja darbu vērtēt ilgā laika posmā, tad var spriest pēc atsauksmēm, piemēram, tripadvisor, gooogole vai sociālajos tīklos.

Vērtējot klientu apmierinātības līmeni, īsā laika posmā, var vadīties pēc tā vai cilvēks atgriežas atkārtoti.

8. Ja rodas konfliktsituācijas ar klientu vai klients ir neapmierināts ar saņemto pasūtījumu, kā tas tiek risināts?

Pirmkārt, klientam vienmēr taisnība un par šo nedrīkst aizmirst, tālāk ir nepieciešams izlabot kļūdu un obligāti atvainoties. Atkarībā no kļūdas, ja tā ir problēma ar ēdienu vai dzērienu, tad var piedāvāt pagatavot tā vietā kaut ko citu vai pārtaisīt, vai noņemt no rēķina, kā arī, lai viesis aizietu laimīgs var uztaisīt atlaidi.

1. Kā Jūs vērtējat uzņēmuma darbības kontroles procesu?

Galvenokārt mēs vadāmies pēc uzņēmuma standartiem, līdz ar to ir nepieciešams, lai visās struktūrvienībās apkalpošanas kvalitāte būtu līdzvērtīga. Protams, gadās nepilnības, bet no kļūdām mācamies un cenšamies tās nepieļaut atkārtoti.

a. Kā Jūs raksturotu pakalpojuma kvalitātes kontroles procesu uzņēmumā?

Kvalitātes pārbaude notiek nepārtraukti. Vecākie darbinieki atbild par savas komandas darbu. Administratori kontrole visu procesu kopumā.

b. Kā tiek uzraudzīta standartu ievērošana?

To kontrolē administratori katru dienu, neatkarīgi no tā vai ir administratora brīvdiena vai darba diena, mums vienmēr ir jābūt sasniedzamiem.

2. Kā uzņēmuma darbu ietekmēja Covid-19 pandēmija?

Uzņēmums ļoti cieta, nebija pilnvērtīgas iespējas strādāt nevienai no struktūrvienībām, kā arī tika pazaudēti darbinieki, un uzņēmumam izveidojās parādi.

3. Kāda ir personāla mainība uzņēmumā? Vai tas ietekmē pakalpojuma kvalitāti?

Darbinieki nemainās bieži, tādēļ tas neietekmē pakalpojuma kvalitāti

4. Kāds ir darbinieku skaits Jūsu struktūrvienībā un vai ar to ir pietiekami?

Manā struktūrvienība ir 17 darbinieki, un ar to pašlaik pilnīgi pietiek, bet pirms pāris mēnešiem darbinieku ļoti trūka.

5. Kādi būtu Jūsu ieteikumi kā piesaistīt jaunus darbiniekus vai kā varētu uzlabot esošo darbinieku motivāciju nodrošināt augstu pakalpojuma kvalitāti?

Vienīgais veids kā var piesaistīt jaunus darbiniekus un motivēt esošos tas ir labs atalgojums un nepārtraukts darba process.

6. Kā uzņēmumā tiek kontrolēts, lai klientu apkalpošana noritētu augstā līmenī? Kādi ir pakalpojuma standarti? Kas tos nosaka un kontrolē?

7. Kā, Jūsprāt, var novērtēt, ka klients ir apmierināts ar apkalpošanas procesu un pasūtījumu?

Visbiežāk tā ir verbāla un neverbāla sazināšanas ar viesi. Verbālās sazināšanās laikā var pajautāt viesim vai viss kārtībā, viss garšo, neverbālās sazināšanās laikā, kad jau kādu laiku strādā šajā sfērā, tu sāc saprast pēc cilvēku uzvedības vai viss ir kārtībā vai jāiet noskaidrot kāda ir problēma. Kā arī efektīva metode ir papīra vai sociālos tīklos anketas, atsauksmes.

8. Ja rodas konfliktsituācijas ar klientu vai klients ir neapmierināts ar saņemto pasūtījumu, kā tas tiek risināts?

Katra situācija ir individuāla un mēs tas risinām ar personalizētu pieeju katram viesim.

Intervija ar bāra tehnologu/ struktūrvienības Alfa administratoru

1. Kā Jūs vērtējat uzņēmuma darbības kontroles procesu?

Mūsu uzņēmumā ir attīstīta paškontroles sistēma, kas ļauj administratoriem sekot līdzi darbinieku darbam un darbiniekiem ievērot standartus

a. Kā Jūs raksturotu pakalpojuma kvalitātes kontroles procesu uzņēmumā?

Katras darba pozīcijas vērtējums notiek individuāli un ļoti stingri, lai apkalpošana noritētu veiksmīgi, darbs tiek uzraudzīts un vērtēts.

b. Kā tiek uzraudzīta standartu ievērošana?

Katrā no mūsu restorāniem ir atbildīga persona, administrators, kurš ir profesionāls savā jomā un var sekot līdzi visiem standartiem kā arī to ievērošanai.

2. Kā uzņēmuma darbu ietekmēja Covid-19 pandēmija?

Covid -19 ļoti ietekmēja restorāna darbību un ne tikai mūsu, bet arī daudzus citus apkalpošanas nozarē darbojošos uzņēmumus . Mēs pazaudējām gan naudu, gan darba spēku . Darbiniekus, kuri ilgu laiku nostrādāja šajā uzņēmumā un pielika daudz pūļu, lai uzlabotu pakalpojumu kvalitāti.

3. Kāda ir personāla mainība uzņēmumā? Vai tas ietekmē pakalpojuma kvalitāti?

Mūsu restorāna tīklā ir standarta personāla mainība. Tas ir atkarīgs no sezonālas darbības. Dažreiz tas var ietekmēt pakalpojuma kvalitāti, ,jo jaunie darbinieki tiek apmācīti darba procesā.

4. Kāds ir darbinieku skaits Jūsu struktūrvienībā un vai ar to ir pietiekami?

Mūsu uzņēmumā šobrīd ir darbinieku trūkums . Kopumā ir ap 110 darbinieku, bet uz 6 struktūrvienībām ar to ir par maz..

5. Kādi būtu Jūsu ieteikumi kā piesaistīt jaunus darbiniekus vai kā varētu uzlabot esošo darbinieku motivāciju nodrošināt augstu pakalpojuma kvalitāti?

Jauna svaiga ēdienkarte un darbinieku papildinājums kolektīvos uzlabos jau esošo darbinieku motivāciju strādāt. Savukārt algas paaugstināšana uzlabos gan esošo darbinieku motivāciju, gan palīdzēs piesaistīt jaunus darbiniekus.

6. Kā uzņēmumā tiek kontrolēts, lai klientu apkalpošana noritētu augstā līmenī? Kādi ir pakalpojuma standarti? Kas tos nosaka un kontrolē?

Uzņēmuma standartus nosaka gan vadība, gan tīkla virtuves tehnologs un bāra tehnologs . Tie ir cilvēki, kuri visu laiku kontrolē procesu kopumā, kopīgi ar objekta administratoriem.

Pakalpojuma standarti ir: ātrums un kvalitāte . Tad viesi ir apmierināti uz visiem 100%.

7. Kā, Jūsaprāt, var novērtēt, ka klients ir apmierināts ar apkalpošanas procesu un pasūtījumu?

Mēs dzīvojam 21. gadsimtā. Sociālajos tīklos vienmēr var sekot līdzi, vai ir kvalitatīvā apkalpošana un viesi ir apmierināti. To mēs redzam pēc daudzām pozitīvām atsauksmēm, sekotājiem un postiem sociālajās tīklos.

8. Ja rodas konfliktsituācijas ar klientu vai klients ir neapmierināts ar saņemto pasūtījumu, kā tas tiek risināts?

Konfliktu situāciju var risināt dažādos veidos: pirmkārt, ir jāatvainojas par sagādātajām neērtībām un mierīgi jāizrunā konflikta situāciju ar viesiem. Otrkārt, jāpiedāvā kādu atvainošanās komplimentu tā var būt atlaide vai rēķina atcelšana, atkarībā no konkrētas situācija nopietnības. Jebkura gadījumā viesim vienmēr ir taisnība un viesis ir mūsu prioritātē!

Galvenais, lai mūsu viesi aizietu prom no mūsu restorāna apmierināti un ar labu garastāvokli un vēlmi nākt atkārtoti!

1. Sļepenā vērtētāja anketa struktūrvienībā Kontinents

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafejnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?	✓	
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?	✓	
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdinājs?		✓
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?		✓
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?	✓	
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafejnīcā)		✓
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?		✓
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?	✓	
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	✓	
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?	✓	
Vai ēdiens tika pasniegts 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?	✓	
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	✓	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	✓	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?		✓
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?	✓	
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	✓	
Vai rēķins tika atnests nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?	✓	
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?	✓	
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	✓	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?		✓

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	✓	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	✓	
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	✓	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	✓	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?		✓

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	✓	
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?		✓
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	✓	
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?		✓
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?	✓	
Vai krēsli un divāni bija tīri?	✓	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?	✓	
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	✓	

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

2. Sļepenā vērtētāja anketa struktūrvienībā Kontinents

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīja vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafējnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?		X
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?	X	
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdinājs?	X	
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?		X
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzskodas?	X	
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafējnīcā)		
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?	X	
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?	X	
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	X	
Vai uzskodas bija atbilstošā temperatūrā?	X	
Vai ēdiens tika pasniegtas 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?		X
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	X	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	X	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?	X	
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?	X	
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	X	
Vai rēķins tika atnestas nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?	X	
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?		X
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	X	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?	X	

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?		X
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	X	
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	X	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	X	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?	X	

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?		✗
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?	✗	
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	✗	
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?	✗	
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?	✗	
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	✗	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?		✗
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	✗	

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

3. Sļepenā vērtētāja anketa struktūrvienībā Kontinents

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafējnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?		<input checked="" type="checkbox"/>
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdinājs?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?		<input checked="" type="checkbox"/>
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafējnīcā)		
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?		<input checked="" type="checkbox"/>
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?		<input checked="" type="checkbox"/>
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai ēdiens tika pasniegtas 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?		<input checked="" type="checkbox"/>
Vai rēķins tika atnests nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?	<input checked="" type="checkbox"/>	

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?		<input checked="" type="checkbox"/>
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?		<input checked="" type="checkbox"/>

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai tualetes bija tīras un papildinātas ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

4. Slepēnā vērtētāja anketa struktūrvienībā Kontinents

"Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA "DC restorāni"

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafējnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdiņš?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafējnīcā)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai ēdiens tika pasniegtas 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai rēķins tika atnests nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ļoti garšīgi sviši.

Ko mēs varam uzlabot?

Man patīku, ja būtu dienas piedāvājums.

5. Sļepenā vērtētāja anketa struktūrvienībā Kontinents

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafējnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?	×	
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?	×	
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdiņš?	×	
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?		×
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?		×
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafējnīcā)	—	—
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?	×	
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?	×	
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	×	
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?	×	
Vai ēdiens tika pasniegtas 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?		×
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	×	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	×	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?	×	
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?		×
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	×	
Vai rēķins tika atnests nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?	×	
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?	×	
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	×	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?	×	

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	×	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	×	
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	×	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?		×
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?	×	

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?		×
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?	×	
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	×	
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?	×	
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?	×	
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	×	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?	×	
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	×	

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

1. Slepēnā vērtētāja anketa struktūrvienībā Galerija Centrs

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafējnicas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdinš?		<input checked="" type="checkbox"/>
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?		<input checked="" type="checkbox"/>
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafējnicā)	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?		<input checked="" type="checkbox"/>
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai ēdiens tika pasniegtas 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?		<input checked="" type="checkbox"/>
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai rēķins tika atnests nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?	<input checked="" type="checkbox"/>	

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?	<input checked="" type="checkbox"/>	

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	X	
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?	✓	
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	X	
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?	X	
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?	X	
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	X	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?	X	
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	X	

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

2. Slepēnā vērtētāja anketa struktūrvienībā Galerija Centrs

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafējnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?	×	
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?	×	
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdiņš?	×	
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?		×
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?	×	
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafējnīcā)	×	
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?		×
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?	×	
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	×	
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?	×	
Vai ēdiens tika pasniegtas 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?	×	
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	×	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	×	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?		×
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?		×
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	×	
Vai rēķins tika atnestš nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?		×
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?		×
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	×	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?	×	

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	×	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	×	
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	×	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	×	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?		×

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	✗	
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?	✗	
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	✗	
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?	✗	
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?		✗
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	✗	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?		✗
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	✗	

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

3. Sļepenā vērtētāja anketa struktūrvienībā Galerija Centrs

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafejnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?		<input checked="" type="checkbox"/>
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdciņš?		<input checked="" type="checkbox"/>
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?		<input checked="" type="checkbox"/>
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafejnīcā)	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai ēdiens tika pasniegtas 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?		<input checked="" type="checkbox"/>
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai rēķins tika atnests nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?		<input checked="" type="checkbox"/>
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?	<input checked="" type="checkbox"/>	

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?	<input checked="" type="checkbox"/>	

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?		<input checked="" type="checkbox"/>
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	<input checked="" type="checkbox"/>	

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

4. Slepēnā vērtētāja anketa struktūrvienībā Galerija Centrs

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafejnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?		///
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?		///
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdiņš?	///	
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?	///	
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?	///	
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafejnīcā)		///
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?	///	
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?	///	
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?		///
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?	///	
Vai ēdiens tika pasniegts 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?		///
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	///	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?		///
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?	///	
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?	///	
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	///	
Vai rēķins tika atņemts nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?		///
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?	///	
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	///	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?	///	

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	///	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	///	
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	///	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	///	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?	///	

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	///	
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?		///
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	///	
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?	///	
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?		///
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	///	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?	///	
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?		///

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

5. Slepēnā vērtētāja anketa struktūrvienībā Galerija Centrs

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafējnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?	✓	
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?	✓	
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdiņš?	✓	
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?		✓
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?		✓
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafējnīcā)	✓	
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?	✓	
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?	✓	
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	✓	
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?		✓
Vai ēdiens tika pasniegts 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?	✓	
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	✓	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	✓	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?		✓
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?	✓	
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?		✓
Vai rēķins tika atnestš nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?	✓	
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?		✓
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	✓	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?	✓	

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	✓	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	✓	
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	✓	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	✓	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?	✓	

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	✓	
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?	✓	
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	✓	
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?	✓	
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?	✓	
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	✓	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?	✓	
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	✓	

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

1. Slepēnā vērtētāja anketa struktūrvienībā Origo

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafejnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?	X	
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?	X	
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdinājs?	X	
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?		X
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?		X
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafejnīcā)	X	
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?	X	
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četrus vai mazāk minūšu laikā?	X	
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	X	
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?	X	
Vai ēdiens tika pasniegts 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?	X	
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?		X
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	X	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?	X	
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?	X	
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	X	
Vai rēķins tika atņemts nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?	X	
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?	X	
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	X	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?		X

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?		X
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?		X
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	X	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	X	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?	X	

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	X	
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?	-	-
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	X	
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?		X
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?	X	.
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	X	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?		X
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	X	

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

KOPUMĀ JAUKA APKALPOŠANA

Ko mēs varam uzlabot?

1) ZĀLĒ BIJA AUKSTI, NEGRIBĒJĀS ILGI SĒDĒT
2) NAV TUALETES, STACIJĀ MAKSAS

2. Slepēnā vērtētāja anketa struktūrvienībā Origo

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādīt pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafējnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?	×	
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?	×	
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdināš?	×	
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?	×	
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?		×
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafējnīcā)		×
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?	×	
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?	×	
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	×	
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?	×	
Vai ēdiens tika pasniegts 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?	×	
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	×	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	×	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?	×	
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?		×
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	×	
Vai rēķins tika atņemts nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?	×	
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?		×
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?		×
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?	×	

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	×	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?		×
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	×	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	×	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?	×	

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	X	
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?		NAV
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	X	
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?	X	
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?	X	
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	X	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?	X	
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	X	

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

3. Slepenā vērtētāja anketa struktūrvienībā Origo

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafējnicas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?	✓	
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?		✓
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdiņš?	✓	
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?		✓
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?	✓	
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafējnicā)	✓	
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?		✓
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?	✓	
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	✓	
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?	✓	
Vai ēdiens tika pasniegtas 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?	✓	
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	✓	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	✓	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?		✓
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?	✓	
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	✓	
Vai rēķins tika atnests nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?	✓	
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?		✓
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	✓	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?		✓

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	✓	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	✓	
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	✓	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	✓	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?		✓

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	✓	
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?		
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	✓	
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?		✓
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?		✓
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	✓	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?		✓
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	✓	

Nav

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Garšīgi ēdieni un dzērieni, kā arī lēti krāsāni

Ko mēs varam uzlabot?

Ļoti liels nīnuss ir tas, ka pat rokas nomazgāt nav kur, tādēļ ieteiktu padomāt par labierīcībām kafejnīcā.

4. Slepēnā vērtētāja anketa struktūrvienībā Origo

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafejnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?	×	
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?		×
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdīņš?	×	
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?		×
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?		×
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafejnīcā)	×	
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?		×
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?	×	
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?		×
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?	×	
Vai ēdiens tika pasniegtas 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?	×	
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	×	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	×	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?		×
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?	×	
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	×	
Vai rēķins tika atnests nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?		×
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?	×	
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	×	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?		×

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	×	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	×	
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	×	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	×	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?		×

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	×	
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?		×
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?		×
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?		×
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?		×
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	×	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?	×	
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?		×

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

Apmalpošanu!

5. Sļepenā vērtētāja anketa struktūrvienībā Origo

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādīt pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafējnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentārā sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?	✗	
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?	✗	
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdināšs?	✗	
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?		✗
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?	✗	
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafējnīcā)	✗	
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?	✗	
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?	✗	
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	✗	
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?	✗	
Vai ēdiens tika pasniegtas 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?		✗
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	✗	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	✗	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?	✗	
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?		✗
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	✗	
Vai rēķins tika atnests nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?	✗	
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?	✗	
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	✗	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?	✗	

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	✗	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	✗	
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	✗	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	✗	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?	✗	

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	x	
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?		
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	x	
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?	x	
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?		x
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	x	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?	x	
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	x	

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

1. Slepēnā vērtētāja anketa struktūrvienībā Alfa

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādīt pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafejnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?	×	
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?	×	
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdinājs?		×
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/ viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?		×
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?	×	
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafejnīcā)	×	
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?		×
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?	×	
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	×	
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?		×
Vai ēdiens tika pasniegtas 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?	×	
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	×	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	×	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?		×
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?	×	
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	×	
Vai rēķins tika atņemts nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?	×	
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?	×	
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	×	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?	×	

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	×	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	×	
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	×	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	×	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?	×	

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	×	
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?	×	
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	×	
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?	×	
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?	×	
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	×	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?	×	
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	×	

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

2. Slepenā vērtētāja anketa struktūrvienībā Alfa

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafējnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?	✓	
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?	✓	
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdinšs?	✓	
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?		✓
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?	✓	
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafējnīcā)	✓	
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?	✓	
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četrus vai mazāk minūšu laikā?		✓
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	✓	
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?	✓	
Vai ēdiens tika pasniegtas 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?	✓	
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	✓	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	✓	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?	✓	
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?	✓	
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	✓	
Vai rēķins tika atnestas nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?		✓
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?	✓	
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	✓	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?	✓	

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	✓	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	✓	
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	✓	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	✓	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?		✓

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	✓	
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?		✓
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	✓	
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?		✓
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?	✓	
Vai krēsli un divāni bija tīri?	✓	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?	✓	
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	✓	

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

3. Slepenā vērtētāja anketa struktūrvienībā Alfa

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafējnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?		X
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?		X
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdinš?	X	
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?	X	
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?		X
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafējnīcā)	X	
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?		X
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?		X
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	X	
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?	X	
Vai ēdiens tika pasniegtas 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?		X
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	X	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	X	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?	X	
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?		X
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	X	
Vai rēķins tika atnestš nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?	X	
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?	X	
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	X	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?	X	

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	X	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	X	
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	X	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	X	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?		X

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	X	
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?	X	
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?		X
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?	X	
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?	X	
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	X	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?		X
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	X	

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

4. Slepenā vērtētāja anketa struktūrvienībā Alfa

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafejnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentārū sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?	×	
Vai persona, kurā jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?	×	
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdināš?	×	
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?	×	
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?		×
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafejnīcā)	×	
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?	×	
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?	×	
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	×	
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?		×
Vai ēdiens tika pasniegtas 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?		×
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	×	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?		×
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?	×	
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?		×
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	×	
Vai rēķins tika atņemts nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?	×	
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?	×	
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	×	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?		×

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	×	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?		×
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	×	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	×	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?	×	

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	×	
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?	×	
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	×	
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?	×	
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?		×
Vai krēsli un divāni bija tīri?	×	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?	×	
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	×	

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

5. Slepenā vērtētāja anketa struktūrvienībā Alfa

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafējnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?	×	
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?		×
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdināš?		×
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?	×	
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?	×	☹
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafējnīcā)	×	
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?	×	
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?	×	
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	×	
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?	×	
Vai ēdiens tika pasniegtas 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?		×
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	×	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	×	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?		×
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?	×	
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	×	
Vai rēķins tika atnests nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?	×	
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?	×	
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	×	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?	×	

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	×	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	×	
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	×	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	×	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?	×	

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	×	
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?	×	
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	×	
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?		×
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?	×	
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	×	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?	×	
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	×	

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Jauka apkalpošana

Ko mēs varam uzlabot?

Ēdienu gaidījām 40 minūtes

1. Sļepenā vērtētāja anketa struktūrvienībā Vecrīga

"Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA "DC restorāni"

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafējnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdinājs?		<input checked="" type="checkbox"/>
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafējnīcā)		
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?		<input checked="" type="checkbox"/>
Vai ēdiens tika pasniegts 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?		<input checked="" type="checkbox"/>
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai rēķins tika atnests nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?		<input checked="" type="checkbox"/>
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?		<input checked="" type="checkbox"/>
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?	<input checked="" type="checkbox"/>	

Naw

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?		<input checked="" type="checkbox"/>
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?	<input checked="" type="checkbox"/>	

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai mūzika bija komfortā skajumā?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?		<input checked="" type="checkbox"/>
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	<input checked="" type="checkbox"/>	

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

2. Sļepenā vērtētāja anketa struktūrvienībā Vecrīga

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafejnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentārū sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?		X
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?	X	
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdinš?	X	
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?		X
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?	X	
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafejnīcā)		
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?		X
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?		X
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	X	
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?	X	
Vai ēdiens tika pasniegts 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?		X
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	X	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?		X
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?	X	
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?		X
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	X	
Vai rēķins tika atnests nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?	X	
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?		X
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	X	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?	X	

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?		X
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?		X
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	X	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	X	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?	X	

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	×	
Vai tualetes bija tīras un papildinātas ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?	×	
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?		×
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?	×	
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?	×	
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	×	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?	×	
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?		×

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

3. Slepēnā vērtētāja anketa struktūrvienībā Vecrīga

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafejnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?	✓	
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?		✓
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdinš?		✓
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?		✓
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?	✓	
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafejnīcā)	✓	✓
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?	✓	
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?	✓	
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	✓	
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?	✓	
Vai ēdiens tika pasniegtas 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?		✓
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	✓	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	✓	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?		✓
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?		✓
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	✓	
Vai rēķins tika atnests nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?		✓
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?	✓	
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	✓	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?	✓	

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	✓	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	✓	
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	✓	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	✓	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?		✓

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	✓	
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?		✓
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	✓	
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?	✓	
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?	✓	
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	✓	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?	✓	
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	✓	

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

4. Slepēnā vērtētāja anketa struktūrvienībā Vecrīga

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafejnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentārā sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?	+	
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?		-
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdinājs?	+	
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?	+	
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzskodas?		-
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafejnīcā)		
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?	+	
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?	+	
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?		-
Vai uzskodas bija atbilstošā temperatūrā?		-
Vai ēdiens tika pasniegtas 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?	+	
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	+	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	+	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?		-
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?	+	
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	+	
Vai rēķins tika atnests nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?	+	
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?		-
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	+	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?		-

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	+	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	+	
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	+	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	+	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?	+	

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	+	
Vai tualetes bija tīras un papildinātas ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?	+	
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	+	
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?	+	
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?	+	
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?		-
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?		-
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	+	

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

5. Sļepenā vērtētāja anketa struktūrvienībā Vecrīga

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafējnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?		×
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?	×	
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdiņš?	×	
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?	×	
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?	×	
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafējnīcā)		
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?		×
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?		×
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	×	
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?	×	
Vai ēdiens tika pasniegtas 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?		×
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	×	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	×	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?	×	
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?		×
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	×	
Vai rēķins tika atnests nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?	×	
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?	×	
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	×	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?	×	

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?		×
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	×	
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	×	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	×	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?	×	

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	X	
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?	X	
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	X	
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?		X
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?	X	
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	X	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?	X	
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	X	

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

1. Slepenā vērtētāja anketa struktūrvienībā Kungs

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafējnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?	×	
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?		×
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdinšs?	×	
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?		×
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?	×	
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafējnīcā)		
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?	×	
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?	×	
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	×	
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?	×	
Vai ēdiens tika pasniegtas 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?		×
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	×	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	×	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?	×	
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?		×
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	×	
Vai rēķins tika atnests nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?	×	
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?	×	
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	×	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?	×	

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	×	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	×	
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	×	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	×	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?	×	

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai mūzika bija komfortā skajumā?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

2. Slepenā vērtētāja anketa struktūrvienībā Kungs

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafējnicas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentārā sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?	✓	
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?	✓	
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdinājs?	✓	
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?	✗	✓
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzskaites?		✓
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafējnicā)	-	-
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?	✓	
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?	✓	
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	✓	
Vai uzskaites bija atbilstošā temperatūrā?	✓	
Vai ēdiens tika pasniegts 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?	✓	
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	✓	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	✓	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?		✓
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?		✓
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	✓	
Vai rēķins tika atņemts nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?	✓	
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?	✓	
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	✓	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?	✓	

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	✓	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	✓	
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	✓	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	✓	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?		✓

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	✓	
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?	✓	
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	✓	
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?	✓	
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?	✓	
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	✓	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?	✓	
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	✓	

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

3. Slepenā vērtētāja anketa struktūrvienībā Kungs

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādīt pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafējnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?		NE
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?		NE
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdinājs?	JĀ	
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?	JĀ	
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?		NE
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafējnīcā)	NEBĪJA	
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?	JĀ	
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?	JĀ	
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	JĀ	
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?	JĀ	
Vai ēdiens tika pasniegts 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?	JĀ	
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	JĀ	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	JĀ	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?	JĀ	
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?	JĀ	
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	JĀ	
Vai rēķins tika atņemts nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?	JĀ	
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?	JĀ	
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	JĀ	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?	JĀ	

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	JĀ	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	JĀ	
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	JĀ	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	JĀ	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?	JĀ	

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	JĀ	
Vai tualetes bija tīras un papildinātas ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?	JĀ	
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	JĀ	
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?	JĀ	
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?	JĀ	
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	JĀ	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?		NĒ
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	JĀ	

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

4. Slepenā vērtētāja anketa struktūrvienībā Kungs

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafējnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?	×	
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?	×	
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdinājs?	×	
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?	×	
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?		×
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafējnīcā)		
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?	×	×
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?		×
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	×	
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?	×	
Vai ēdiens tika pasniegtas 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?	×	
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	×	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	×	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?	×	
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?		×
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	×	
Vai rēķins tika atnests nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?	×	
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?	×	
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	×	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?	×	

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	×	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	×	
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	×	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?	×	
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?	×	

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	×	
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?	×	
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?		×
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?	×	
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?	×	
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	×	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?	×	
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	×	

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

5. Slepenā vērtētāja anketa struktūrvienībā Kungs

“Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”

Vērtētāja uzdevums: Lūdzu norādiet pirmajā tabulā: Jūsu vārdu, viesmīļa vārdu, apmeklējuma datumu un laiku. Apkalpošanas procesa, darbinieku un kafējnīcas atmosfēras novērtējuma tabulās, lūdzu, atzīmēt vai apgalvojums atbilda apkalpošanas kvalitātei, ja ir kādi komentāri, tos var pieminēt komentāru sadaļā. Paldies par objektīvu novērtējumu jau iepriekš!

Apkalpošanas process

	Jā	Nē
Vai ar Jums uzreiz sasveicinājās?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai persona, kura jūs sagaidīja bija ar draudzīgu, patiesu smaidu?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis pienāca divu minūšu laikā, kad Jums tika ierādīts galdinājs?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Kad viesmīlis pienāca vai viņš/viņa stādījās priekšā pasakot savu vārdu?		<input checked="" type="checkbox"/>
Vai viesmīlis piedāvāja konkrētas uzkodas?		<input checked="" type="checkbox"/>
Vai viesmīlis iepazīstināja ar dienas piedāvājumu? (Ja tāds ir konkrētajā kafējnīcā)		
Vai tika piedāvāta zupa vai salāti?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai jūsu dzērieni tika atnesti četru vai mazāk minūšu laikā?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai dzērieni bija tādi kā jūs pasūtījāt?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai uzkodas bija atbilstošā temperatūrā?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai ēdiens tika pasniegtas 20 vai mazāk minūšu laikā kopš pasūtīšanas brīža?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai pasūtījums bija precīzs kā jūs pasūtījāt?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai ēdiens bija atbilstošā temperatūrā?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis nekavējoties novāca tukšos traukus un glāzes?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis nekavējoties automātiski papildināja jūsu dzērienus?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis piedāvāja desertu?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai rēķins tika atņemts nekavējoties pēc tā kā palūdzāt čeku?		<input checked="" type="checkbox"/>
Vai viesmīlis pārzināja ēdienkarti?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai viesmīlis bija labvēlīgs un profesionāls?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai ēdienkarte bija tīra un labā stāvoklī?	<input checked="" type="checkbox"/>	

Darbinieku novērtējums

	Jā	Nē
Viesmīļa forma un priekšauts bija tīri un izgludināti?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai restorāna darbinieki bija pienācīgi ģērbti un tīri?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai restorāna darbinieki bija labvēlīgi/draudzīgi un profesionāli?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai darbinieki strādāja kopā kā komanda?		<input checked="" type="checkbox"/>
Vai galdi tika nekavējoties sakopti pēc viesu aiziešanas?	<input checked="" type="checkbox"/>	

Kafejnīcas atmosfēras novērtējums

	Jā	Nē
Vai ieejas durvis bija tīras un stikls bez nospiedumiem?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai tualetes bija tīras un papildinātās ar papīra dvieļiem, tualetes papīru, ziepēm, ar tīrītām izlietnēm un spoguļiem?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai ēdamtelpas grīda bija tīra?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai mūzika bija komfortā skaļumā?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai galdi bija tīri un papildināti ar attiecīgajiem piederumiem, salvetēm?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai krēsli un dīvāni bija tīri?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai ēdamtelpa bija bez putekļiem?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Vai Jūs ieteiktu šo restorānu citiem?	<input checked="" type="checkbox"/>	

Komentāri

Kas bija labākais Jūsu apmeklējuma laikā?

Ko mēs varam uzlabot?

Bakalaura darbs “**Pakalpojumu realizācijas kontrole uzņēmumā SIA “DC restorāni”**” izstrādāts Latvijas Universitātes Biznesa, vadības un ekonomikas fakultātē.

Ar savu e-parakstu apliecinu, ka pētījums ir veikts patstāvīgi, izmantoti tikai tajā norādītie informācijas avoti un atbilst e-studijās ievietotajam bakalaura darba failam.

Autors: e-paraksts

Kristīne Bogdane

15.05.2022.

Rekomendēju/ nerekomendēju darbu aizstāvēšanai

Darba vadītājs: Mg.soc.sc., Mg.psych., lektore Laila Cekule

Recenzents: Dr. oec. profesore Inesa Vorončuka

Darbs ielādēts e-studijās

Pārbaudīja dekāna pilnvarotā persona:

Studiju informācijas centra vadītāja Laila Lisenko

Darbs aizstāvēts bakalaura gala pārbaudījumu komisijas sēdē ____ .05.2022.

Komisijas sekretāre: Mg.soc.sc., Mg.psych., lektore Laila Cekule ____ .05.2022.