



САНХҮҮ ЭДИЙН ЗАСГИЙН ИХ СУРГУУЛЬ
БИЗНЕСИЙН УДИРДЛАГЫН ТЭНХИМ

Боржигин
Бат-Эрдэнэ СУВД-ЭРДЭНЭ

РЕСТОРАНУУДЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАРЫН
ХАРЬЦУУЛСАН СУДАЛГАА



Мэргэжлийн индекс
D041301

Бизнесийн Удирдлагын Бакалаврын Зэрэг
Горилсон Дипломын төсөл

Удирдсан
С.Мөнхбаяр /МВА/

Улаанбаатар. 2024



САНХҮҮ ЭДИЙН ЗАСГИЙН ИХ СУРГУУЛЬ
БИЗНЕСИЙН УДИРДЛАГЫН ТЭНХИМ

Боржигин
Бат-Эрдэнэ СУВД-ЭРДЭНЭ

РЕСТОРАНУУДЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАРЫН
ХАРЬЦУУЛСАН СУДАЛГАА



Мэргэжлийн индекс
D041301

Бизнесийн Удирдлагын Бакалаврын Зэрэг
Горилсон Дипломын төсөл

Удирдагч: С.Мөнхбаяр /МВА/

Шүүмжлэгч: Т.Төгөлдөр /МВА/

Шүүмжлэгч: Ж.Сувд-Эрдэнэ /МВА/

Улаанбаатар. 2024

ГАРЧГИЙН ТОВЬЁГ

МЭДЭГДЭЛ	i
ТАЛАРХАЛ.....	ii
ТОВЧ ХУРААНГУЙ.....	iii
ХҮСНЭГТЭН МЭДЭЭЛЛИЙН ЖАГСААЛТ	iv
ЗУРГАН МЭДЭЭЛЛИЙН ЖАГСААЛТ	v
ХАВСРАЛТЫН ЖАГСААЛТ	vi
ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ	vii
НЭР ТОМЬЁОНЫ ТАЙЛБАР	viii
ОРШИЛ	1
Сэдвийн үндэслэл	1
Сэдвийн судлагдсан байдал	2
Сэдвийн хамрах хүрээ	4
Судалгааны ажлын зорилго, зорилтууд.....	4
Шинжлэх ухаан, практикт оруулах хувь нэмэр	4
I БҮЛЭГ.ОНОЛЫН СУДАЛГАА.....	5
1.1 Үйлчилгээ болон үйлчилгээний чанарын тухай ойлголт.....	5
1.2 Үйлчилгээний байгууллагыг үйл ажиллагааны чиглэл	8
1.3 Үйлчилгээний чанарыг хэмжих загварууд.....	8
1.3.1 SERVQUAL загвар	8
1.3.2 DINESERV загвар.....	9
1.3.3 Техникийн болон функциональ чанарын загвар.(Gro ngoos, 1984).....	10
1.3.4 Үйлчилгээний чанарын GAP загвар.....	11
1.4 Сүлжээ ресторануудын үүсэл хөгжил, танилцуулга.....	13
1.5 Рестораны төрлүүд.....	14
1.6 Рестораны зэрэглэлийн систем	15
1.7 Франчайзинг	16
1.8 Нийтийн хоолны салбар.....	16
1.9 Үндэсний хоолны онцлог, танилцуулга	17
1.10 Судалгаа хийхээр сонгож авсан ресторануудын мэдээлэл	19
Бүлгийн дүгнэлт	20
II.БҮЛЭГ. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ	21
2.1. Судалгааны төрөл.....	21
2.2 Судалгааг хэмжих арга:.....	22

2.3 Өгөгдөл цуглуулах аргууд	22
2.3.1 Судалгааны түүвэр бүрдүүлэлт	22
2.3.2 Өгөгдөл цуглуулах үйл явц /анхдагч + хоёрдогч/	23
2.3.3 Асуулгын судалгааны хэрэглэгдэхүүн.....	23
2.4 Судалгааны загварчлалаа тайлбарлах /судалгааны дизайн/	24
III БҮЛЭГ ҮР ДҮН ШИНЖИЛГЭЭНИЙ ХЭСЭГ	25
3.1 Судалгааны бүтэц.....	25
3.2. Судалгааны найдвартай итгэмжтэй байдал.....	26
3.3 Хүчин зүйлийн шинжилгээ	26
Бүлгийн дүгнэлт:.....	36
ДҮГНЭЛТ	38
САНАЛ ЗӨВЛӨМЖ	40
НОМ ЗҮЙ.....	41
ХАВСРАЛТ	43

МЭДЭГДЭЛ

Энэхүү дипломын төсөл нь миний өөрийн бүтээл болохыг миний бие баталж байна. Мөн энэхүү бүтээл нь СЭЗИС-ийн оюуны өмч болох бөгөөд дипломын төслийг номын сангаар дамжуулан нийтийн хүртээл болгохыг зөвшөөрч байна.

Нэр: Б. Сувд-Эрдэнэ

Гарын үсэг:

Огноо: 2024.05.28

ТАЛАРХАЛ

Энэхүү дипломын төслийн ажлыг хийж гүйцэтгэхэд туслалцаа үзүүлж, мэргэжлийн зөвлөгөө, чиглэл өгөн харамгүй сэтгэлээр дэмжсэн удирдагч багш СЭЗИС-ийн БУТ-ын багш С.Мөнхбаяр танд гүн талархал илэрхийлье.

ТОВЧ ХУРААНГУЙ

Энэхүү судалгааны гол зорилго нь монгол уламжлалт хоолыг бэлтгэн гаргадаг Улаанбаатар хотод болон олон улсад үйл ажиллагаагаа явуулж байгаа ресторануудын үйлчилгээний чанарыг харьцуулсан байдлаар судлах бөгөөд судалгааны ажилдаа уламжлалт хоол бэлтгэн гаргадаг ресторануудаас төлөөлөл болгон Модерн номадс болон Монголианс гэх 2 рестораныг сонгон авсан ба энэхүү ресторануудаар үйлчлүүлдэг үйлчлүүлэгчдээс түүвэрлэн асуулгын аргыг ашиглан судалгаандаа хамруулан оролцуулсан болно.

Судалгааны өгөгдөл цуглуулах үйл явцыг тухайн ресторануудаар сүүлийн 1 сард үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчдийг сонгож онлайн байдлаар судалгааг авч үйлчилгээний чанарыг үнэлэх DINESERV загвар дээр суурилан хүлээлт, бодит байдлын хэмжээстэд тулгуурлан бэлтгэсэн ба онолын загвар болон судлагдсан байдлын судалгааг ашиглан боловсруулалт хийж нэгтгэн дүгнэсэн болно. Мөн судалгааны боловсруулалтандаа IBM SPSS 23 загварыг ашигласан болно. Тухайн ресторануудын судалгааны үр дүнд ресторан тус бүрийн үйлчилгээний чанарт хүчин зүйлсийн болон найдвартай байдлын асуултууд илүү өндөр зөрүүтэй гарч байсан. Харин найрсаг байдал болон үйлчлүүлэгчдээ ойлгох зэрэгт зөрүү багатай байсан. Хүлээлт бодит байдлын зөрүүний хувьд ресторан тус бүр зөрүү багатай боловч хүлээлт нь бодит байдлаас их буюу аль аль нь хүлээлтэд хүрсэн үйлчилгээг үзүүлж чадаагүй байна. Тиймээс цаашид үйлчилгээний чанарын доголдолыг бууруулж, илүү сайжруулах арга хэмжээг авч үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтэд нийцсэн үйлчилгээг үзүүлэхийг зорьж, үйлчилгээний чанарын доголдолоо арилгах хэрэгтэй байна.

Түлхүүр үгс: Үйлчилгээний чанар, үйлчилгээний загвар, ресторан, dineserv загвар, servqual загвар, хүлээлт, бодит байдлын зөрүү

ХҮСНЭГТЭН МЭДЭЭЛЛИЙН ЖАГСААЛТ

Хүснэгт 1.1 Үйлчилгээний чанарын хамаарал /Gronroos загвар/.....	6
Хүснэгт 1.2 SERVQUAL загварын үйлчилгээний чанарын хэмжигдэхүүн	9
Хүснэгт 1.3 Судалгааны загвар	10
Хүснэгт 1.4 Үйлчилгээний маркетинг Отнонсүрэн.Я /үйлчилгээний чанарын GАРзагвар/	11
Хүснэгт 1.5 Рестораны үйл ажиллагааны цикл	14
Хүснэгт 1.6 Рестораны төрлүүд	14
Хүснэгт 2.1 DINESERV загвар	21
Хүснэгт 3.1 Судалгааны бүтэц	25
Хүснэгт 3.2 Найдвартай байдлын шинжилгээ	26
Хүснэгт 3.3 Хүчин зүйлийн шинжилгээ	26
Хүснэгт 3.4 Гадуур хооллох давтамж	27
Хүснэгт 3.5 Ресторанаар үйлчлүүлэгчдийн тоо	27
Хүснэгт 3.6 Хамгийн сүүлд ресторанаар үйлчлүүлсэн хугацаа.....	28
Хүснэгт 3.7 Үйлчилгээний чанарын хүлээлт	28
Хүснэгт 3.8 Рестораны үйлчилгээний чанар.....	29
Хүснэгт 3.9 Модерн номадс болон Монголианс ресторонуудаар үйлчлүүлэгчдийн үйлчилгээний чанарын дундаж үзүүлэлт	30
Хүснэгт 3.10 Хүчин зүйлийн асуултууд	31
Хүснэгт 3.11 Та рестораны үйлчилгээний чанарыг хэрхэн сайжруулмаар байна вэ?.....	31
Хүснэгт 3.12 Модерн номадс болон Монголианс ресторонуудын үйлчилгээний чанарын үнэлгээ	32
Хүснэгт 3.13 Модерн номадс фактор шинжилгээ	34
Хүснэгт 3.14 Монголианс фактор шинжилгээ.....	34
Хүснэгт 3.15 Зөрүүтэй байдлын шинжилгээ.....	35

ЗУРГАН МЭДЭЭЛЛИЙН ЖАГСААЛТ

Зураг 1.1 Нийтийн хоолны салбар, жил бүрийн эцэст, тербум төгрөг	17
Зураг 1.2 Нийслэлийн хэмжээн дэх хоол үйлдвэрлэлийн газрууд, төрлөөр.....	17
Зураг 1.3 Түүврийн хэмжээг тодорхойлох.....	23

ХАВСРАЛТЫН ЖАГСААЛТ

ХАВСРАЛТ А Судалгааны асуулга.....43

ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ**Монгол хэл дээрх товчилсон үгийн жагсаалт****Нэршил, товчлол****Тайлбар**

ҮЧ

Үйлчилгээний чанар

ААН

Аж ахуйн нэгж

НЭР ТОМЬЁОНЫ ТАЙЛБАР**Нэршил, товчлол Тайлбар**

SERVQUAL	Үйлчилгээний чанарыг харьцуулж шинжлэх загвар
DINESERV	Рестораны үйлчилгээний чанарыг харьцуулах загвар
Практик	Туршлага, бодит үйл ажиллагаа
Ресторан	Нэрийн болон захиалгат хоол бэлтгэн гаргадаг дээд зэрэглэлийн хоолны газар
Франчайзинг	“Enfranchise” буюу боолчлол, хамжлагат ёсноос ангид байх, чөлөөлөгдөх

ОРШИЛ

Сэдвийн үндэслэл

Үйлчилгээний байгууллагуудын хувьд үйлчилгээний чанар нь хамгийн чухал хүчин зүйл бөгөөд хэрэглэгч болон байгууллага хоёрыг холбох үнэнч байдлыг үүсгэх үнэлэмжид ихээр нөлөөлдөг бөгөөд үүнд байгууллагын зүгээс үл анхаарах үйлдэл гаргах тохиолдолд нэр хүнд, үйлчлүүлэгчээ алдах эрсдэлийг нэмэгдүүлэх магадлал өндөр байдаг. Аливаа байгууллага, аж ахуй нэгжийг үнэлэх иргэдийн стандартийн нэн тэргүүний шаардлага нь үйлчилгээний чанар бөгөөд байгууллагын ажилчдын харилцаа сэтгэлд хэр нийцсэн, хоолны амт чанарын тал, орчин нөхцөл зэргээр тухайн байгууллагын үйлчилгээний чанарыг дүгнэдэг байна.

Манай улсын хувьд хоолны салбар асар хурдтай хөгжиж байгаа бөгөөд 2023 оны 4-р улиралын байдлаар нийтийн хоолны салбарын үйл ажиллагаа эрхэлдэг 1,376 аж ахуйн нэгж байна гэсэн тооцоо байдаг. Харин монгол хэв шинжийг агуулсан уламжлалт ресторанууд харьцангуй цөөхөн байдаг бөгөөд тэр дундаас монголын уламжлалт хоолыг дэлхийд таниулахаар зорьж олон улсын жишигт нийцсэн үйл ажиллагаагаа эрхэлдэг Монголианс болон Модерн номадс ресторануудыг сонгож авсан.

Энэхүү нөхцөл байдлаас үүдэн тухайн ресторануудын үйлчилгээний чанарыг харьцуулан судлан, харьцуулсан дүгнэлт боловсруулан, үр дүнд үндэслэн санал зөвлөмжийг гаргахад оршино.

Сэдвийн судлагдсан байдал

Сэдвийн хүрээнд судлагдсан байдлын судалгааг хийхдээ гадаад, дотоод судалгааны ажлыг хамруулан дараах байдлаар судаллаа.

Далай Янжинлхам-н 2021 онд хийсэн Үйлчилгээний чанарыг харьцуулсан судалгаа (CU, CIRCLE К конвениенс дэлгүүрийн жишээн дээр хийсэн судалгааны ажил. Энэхүү судалгааны ажлын зорилго нь Монгол улсад үйл ажиллагаагаа явуулж байгаа франчайз 2 конвениенс дэлгүүрийн жишээ нь дээр хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжинд нөлөөлж буй үзүүлэлтийг тодорхойлж мөн цар тахалын нөлөөгөөр өнөөгийн эдийн засаг засгийн нөхцөл энэхүү 2 үйл ажиллагаанд хэрхэн нөлөөлж байгаа талаар социал платформ дахь мэдээлэл дээр тулгуурлан шинжилгээг хийх замаар харьцуулан судалсан. Судалгааг чанарын судалгааны аргыг сонгож асуулгын дүн шинжилгээг хийж авсан бөгөөд судалгааны үр дүнд тухайн хоёр дэлгүүр нь стандартын дагуу үйл ажиллагаагаа явуулдаг бөгөөд гэвч цөөн хэдэн салбарт стандарт алдагдсан байгааг дэлгүүрийн шаардлага багаас үүссэн гэж үзсэн.

Балжиндондог Гүрбадам-н 2016 онд хийсэн Агаарын тээврийн салбарын олон улсын нислэгийн үйлчилгээний чанарын харьцуулсан судалгааны ажил. Энэхүү судалгааны ажлын зорилго нь Агаарын тээврийн салбарын өрсөлдөөн өсөн нэмэгдэж байгаагын хэрээр зах зээлд эзлэх хувиа нэмэгдүүлэх асуудлыг шийдвэрлэхэд энэхүү судалгааны зорилго оршиж байна. Судалгааг анхдагч болон хоёрдогч өгөгдөл дээр тулгуурлаж агаарын тээврийн компаниудын үйлчилгээний чанарыг харьцуулалтын аргыг ашиглаж мөн судалгааны салбартаа тохируулж SERVQUAL загварыг ашиглан судалгааг авч шинжилгээг хийсэн ба судалгааны үр дүнд агаарын тээврийн үйлчилгээ үзүүлэгч компаниудаас үйлчилгээний чанарын хүчин зүйлүүдийн бодит байдлын үнэлгээгээр ихэнх компаниуд сайн үнэлгээтэй байсан боловч 5 хүчин зүйлээрээ Аэрофлот компани л муу үнэлгээтэй байгааг энэхүү судалгааны үр дүн харуулсан юм.

Балжинням Төмөр-Очир-ын 2019 онд хийсэн Сүлжээ ресторануудын үйлчилгээний чанарыг сайжруулах арга замууд судалгааны ажил. Энэхүү судалгааны зорилго нь сүлжээ ресторануудын үйлчилгээний чанарын өнөөгийн байдлыг тодорхойлон дүгнэлт өгч, чанарыг сайжруулах арга зам, шийдлүүдийг санал болгох байсан бөгөөд энэхүү судалгааг хийхдээ судалгааны арга зүйн хувьд анкетын аргыг ашигласан ба загварын хувьд DINESERV-д суурилан өгөгдлөө боловсруулсан судалгааг авч шинжилгээг хийж судалгааны үр дүнд сүлжээ ресторанаар судалгаанд хамрагдсан үйлчлүүлэгчдийн 68% нь тогтмол үйлчлүүлдэг гэсэн ба хэрэглэгчдийн сэтгэл

ханамж өндөр, шинэ хэрэглэгчид 亨 нэмэгдэх боломжтойг харуулсан боловч хүмүүс үйлчилгээний чанар нэг түвшинд биш, зогсоол муутай, ур чадвар дутмаг гэх мэт дутагдалууд байгааг энэхүү судалгааны үр дүн харуулсан юм.

Siti Nor Fadillah Binti Ahmad Shariff[a] Canadian Social Science-н 2015 онд хийсэн “The Influence of Service Quality and Food Quality Towards customer Fulfillment and Revisit Intention” “Үйлчилгээний чанар, хүнсний чанар нь үйлчлүүлэгчийн биелэлт, дахин эргэж харах зорилгод үзүүлэх нөлөө” гэх судалгааны ажил. Энэхүү судалгааны ажлын зорилго нь Малайзын шах алам дахь Хятадын 9 лалын шашинт зоогийн газрын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлж, үйлчилгээний чанар ба бүтээгдэхүүний чанарын уялдаа холбоог тодорхойлох бөгөөд судалгааг Корреляци ба регрессийн шинжилгээг ашиглан авч шинжилгээ үр дүнг гаргасан бөгөөд судалгааны үр дүнд энэхүү зоогийн газруудад үйлчлүүлсэн хүмүүс сэтгэл хангалуун байгаа бөгөөд мөн найз нөхөддөө санал болгон хуваалцахаа илэрхийлсэн гэх дүгнэлтийг гаргасан юм.

Se-Hak Chun, Ariunzaya Nyam-Ochir-н 2020 онд хийсэн “The Effects of Fast Food Restaurant Attributes on Customer Satisfaction, Revisit Intention, and Recommendation Using DINESERV Scale” “DINESERV масштабыг ашиглан түргэн хоолны рестораны шинж чанаруудын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж, дахин зочлох зорилго, зөвлөмжид үзүүлэх нөлөө” гэх судалгааны ажлыг Солонгос улсаас хийсэн бөгөөд энэхүү судалгааны зорилго нь Монголын түргэн хоолны газрууд, мөн Монгол дахь дэлхийн түргэн хоолны газруудын үйлчлүүлэгчдийн сэтгэх ханамж, дахин зочлох хүсэлд нөлөөлж буй хүчин зүйлсийг тодорхойлох байсан ба судалгааны арга зүйдээ DINESERV хэмжигдэхүүнийг ашиглаж үр дүнг боловсруулсан бөгөөд судалгааны үр дүнд үйлчилгээний чанарын хүчин зүйлүүдээс Монголын болон дэлхийн түргэн хоолны газруудад үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж, дахин зочлох хүсэл, санал болгох магадлал, мөн үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж нь хоёр төрлийн рестораны дахин зочлох хүсэл, санал болгох магадлалд эерэгээр нөлөөлдөг гэх үр дүнг гаргасан байна.

Судалгааны сэдвийн хүрээнд гадаадын болон дотоодын судалгааны ажлуудтай танилцсан бөгөөд үйлчилгээний чанарын харьцуулсан судалгааг ихэвчлэн SERVQUAL загварыг ашигласан байсан ба рестораны үйлчилгээний чанарыг харин DINESERV загварыг ашигласан байсан. Мөн сүлжээ ресторануудын үйлчилгээний чанарыг харьцуулан судалсан дотоодын судалгаа гадаад судалгаатай харьцуулахад харьцангуй цөөн хийгдсэн байна үзсэн. Тиймээс энэхүү сэдвээр цааш судалж судалгааны ажлыг

хийснээр үйлчлүүлэгч болон тухайн харьцуулж буй үйлчилгээний байгууллагуудад хэрэгтэй гэсэн үүднээс энэхүү судалгааны ажлуудыг харж мэдлээ.

Сэдвийн хамрах хүрээ

Сэдвийн хүрээнд манай судалгааны ажлын түүврийн хүрээг Модерн Номадс болон Монголианс ресторануудаар үйлчлүүлэгчдийг хамруулан оролцуулж байгаа бөгөөд энэхүү судалгаа нь үйлчилгээ үзүүлж байгаа ажилчид болон үйлчилгээний байгууллагын үйлчилгээнд тулгуурлан авч буй судалгааны арга зүй болно.

Судалгааны ажлын зорилго

Монголын уламжлалт хоол гаргадаг Модерн номадс болон Монголианс рестораны хэрэглэгчдийн үйлчилгээний чанарыг судалж харьцуулсан байдлаар дүгнэхэд энэхүү судалгааны зорилго оршино.

Судалгааны ажлын зорилт

- Үйлчилгээний чанарын талаарх онолын мэдлэг мэдээллүүдийг судална.
- Рестораны үйлчилгээний чанарыг хэмжих хүчин зүйлийг тодорхойлно.
- Судалгааны ажлыг хийж нэгдсэн үр дүнг бий болгон харьцуулсан дүгнэлтийг гаргаж цаашид хэрэгжүүлэх санал зөвлөмжийг боловсруулна.

Судалгааны арга зүй

Миний бие энэхүү судалгааны ажлын хүрээнд асуулга болон ажиглалтын аргын ашиглан судалгааг хийхээр сонгон авсан бөгөөд мөн DINESERV судалгааны загварыг ашиглан хийх болно.

Шинжлэх ухаан, практикт оруулах хувь нэмэр

Энэхүү судалгааг Модерн номадс болон Монголианс ресторанууд дээр хийснээр үйлчилгээний чанарыг харьцуулсан байдлаар хийсэн бөгөөд хэрэгчлэгчдэд хүнсний аюулгүй байдал, MNS4946:2019 стандартад тулгуурлан үйлчилгээний байдал ямар түвшинд болон стандартыг хангасан үйлчилгээг үзүүлж чаддаг эсэх зэрэгт мөн үйлчилгээний талаар болон байгууллагын үйлчилгээ хэрэглэгчийн сэтгэлд нийцтэй байж чаддаг эсэхийг судалж үзэх.

Энэхүү салбарын талаах мэдээлэлтэй танилцаж, судалгааны ажлын хоёрдогч эх сурвалж болгон ашиглаж харьцуулалт болон мэдээлэл авах боломжтой.

I БҮЛЭГ. ОНОЛЫН СУДАЛГАА

1.1. Үйлчилгээ болон үйлчилгээний чанарын тухай ойлголт

Үйлчилгээний байгууллагын хувьд худалдан авагч буюу үйлчлүүлэгч нь хамгийн чухал байдаг (Отгонсүрэн.Я). 1980-аад оноос хойш үйлчилгээний байгууллагууд худалдан авагчийн үйлчилгээнд анхаарч байгаа бөгөөд салбар бүрийн байгууллагууд үйлчилгээний тусгай хөтөлбөрийг өргөн хүрээнд авч үзэн хэрэгжүүлж эхэлсэн байдаг. Гэвч энэхүү үйл ажиллагаа нь практик байдалд амжилттай хэрэгжих нь харьцангуй бага байна. Үйлчилгээ гэдэг нь ерөнхий тогтсон ойлголтгүй хоёрдмол утгатай зүйл бөгөөд тодорхойлоход хүндрэлтэй буюу маш олон тодорхойлолтоор тодорхойлсон байдаг. Харин чанарт мөн адил сайн сайхан байдал, тансаг байдал гэх тодорхой зүйл байхгүй (Crosby P. , 1979, 1985) бөгөөд үүнээс үүдэж хэрэглэгчид чанарт тавигдсан шаардлагуудыг мөн нарийн тодорхой илэрхийлж чаддаггүй байна. Хэрэглэгчид чанарыг нарийвчилж тодорхойлж чадахгүй учир үйлчилгээний байгууллагаар үйлчлүүлэхийн өмнө нь үйлчилгээний байгууллагын чанарт хүлээлтийг үүсгэдэг. Түүндээ үйлчлүүлэгчид боломжит стандарт гүйцэтгэлүүдийг харьцуулж харуулсан дотоод болон гадаад гэх туршлагын хүлээлтийг бий болгодог. Энэ нь ерөнхийдөө өмнөх туршлага дээрээ үндэслэж таамаглалыг дэвшүүлэхийг хэлж байгаа бөгөөд өмнө нь ямар нэг байдлаар өөр ресторанд очиж сайн эсвэл муу гэх үйлчилгээний туршлагыг авсан байвал тэр нь сүүлд өөр нэгэн ресторанд очиход нөлөөлөх ба өмнөх туршлага дээрээ үндэслэж тухайн байгууллагын үйлчилгээний чанарт хүлээлт үүсгэхийг хэлэх юм.

Чанарыг дотоод болон гадаад гэж авч үздэг ба дотоод чанар нь стандарт техникийн үзүүлэлтийг хангах, харин гадаад чанар нь худалдан авагчийн хүсэн хүлээж байгаа харьцангуй чанарыг хэлдэг байна. Чанарыг байгууллагын талаас биш харин худалдан авагчийн байр сууринаас харж хэмжих хэрэгтэй байдаг бөгөөд учир нь компанийн удирдлагууд худалдан авагчийн чанар хэмжилт нь яг ямар үзүүлэлтээр хэмжигдэдгийг тодорхойлж чаддаггүй бөгөөд мөн өрсөлдөгч бүтээгдэхүүнийг хэрхэн сонгож авдаг талаар мэдээлэл дутмаг байдаг учир зах зээлийн өөрчлөлт, технологийн дэвшил гэх мэт нөлөөллийг хэрхэн өөрчлөгдөж байгаа талаар тэр бүр олж мэдээд байдаггүй тиймээс удирдагчаас илүү худалдан авагчийн байр сууринаас хэмжих нь чухал байдаг байна (Отгонсүрэн.Я, Үйлчилгээний маркетинг Отгонсүрэн.Я).

Хүснэгт 1.1 Үйлчилгээний чанарын хамаарал /Gronroos загвар/



Эх сурвалж: Gronroos, С. (1984). Үйлчилгээний маркетинг Отгонсүрэн.Я 2015

Энэхүү хүснэгтийг үйлчилгээний техникийн болон ажил үүргийн чанар дээр суурилах компанийн имиж нь үйлчилгээний чанарт нөлөөтэй болохыг харуулсан. (Gronroos)

Өнөө үед дэлхий даяарх компаниудын хамгийн чухал анхааралд байдаг зүйл нь үйлчилгээний чанар бөгөөд компаниудын хувьд үйлчилгээний чанарыг чанартай тууштай явуулах нь бусад үйл ажиллагаа явуулдаг компаниудаас ялгарч чадах хамгийн чухал арга нь юм. Тиймээс үйлчилгээний чанарыг “Хэрэглэгч хувь хүний харьцуулалтыг үнэлсэн үйл явц” гэсэн байдаг. Үйлчилгээний чанар нь тухайн газрын үйлчилгээ, үйлчлүүлэгчийн сэтгэлд хэр нийцэж байгаагаас хамаарч тухайн байгууллагын амжилтыг тодорхойлж болох юм. Үйлчлүүлэгчид өөрийн хүлээж байсан үйлчилгээг тухайн байгууллагын үзүүлсэн үйлчилгээтэй харьцуулж өөрсдийн нийлүүлэгчээ сонгож авдаг. Хэрэв үйлчилгээний чанар нь өөрсдийн хүлээлтээс сэтгэл дундуур байвал үйлчлүүлэгчдийн үнэлгээ, үйлчлүүлэх хүсэл буурах ба харин үйлчилгээ нь хүлээлтэд байсантай ижил, бүр илүү байвал үйлчилгээ үзүүлэгчтэйгээ санал нийлэх буюу сэтгэл ханамжтай байдаг байна. Тиймээс ажилчдын зан байдал болон хандлага зэрэг нь үйлчлүүлэгчийн чанарын талаарх ойлголтод ихээхэн нөлөөлж чаддаг тул нэн анхаарах зүйлийн нэг юм. Үйлчилгээний чанарыг "Үйлчлүүлэгчийн хүлээлттэй харьцуулан маш сайн эсвэл дээд зэргийн үйлчилгээ үзүүлэх" гэж тодорхойлсон бөгөөд энэ нь

үйлчилгээний чанарыг тухайн бүтээгдэхүүн, үйлчилгээний нийт ялгааны талаарх үйлчлүүлэгчийн олж мэдсэн зүйл гэж үздэг (Alhamadani, Mohammad , 2011). Үйлчилгээний чанарыг мөн өөрөөр "Хэрэглэгчийн төсөөлөл, хүлээлт хоорондын зөрүүгийн түвшин, чиглэл" (Parasuraman et al., , 1988) гэж үзсэн байдаг байна. Өөрөөр хэлбэл, хэрэглэгчийн хүлээлтэд байгаа үйлчилгээний чанарыг бодит үйлчилгээний чанарын ялгаагаар харьцуулан тайлбарлаж болдог байна.

Аливаа нэг компанийг тогтвортой амжилттай байлгахын чухал үндэс бол үйлчилгээний чанар бөгөөд үйлчилгээний чанарыг заавал хэмжих нь тухайн байгууллагад байх ёстой зүй ёсны хэрэг юм. Хэрэв үзүүлж буй үйлчилгээг хянаж хангалттай сайн биш бол сайжруулж өнөөгийн өрсөлдөөнт зах зээлд байр сууриа тогтоож авч үлдэхдээ анхаарах хэрэгтэй юм. Чанарыг ашиг байдлаар биш хэрэглэгчийн хүлээлттэй харьцуулсан байдлаар хэмжиж чанарын хяналт түүнийг сайжруулах арга замыг хийх хэрэгтэй юм.

Үйлчилгээний чанарыг хэрэглэгчдийн хүсэж буй үйлчилгээний хүлээлт болон энэ үйлчилгээний талаарх ойлголт хоорондын ялгаа гэж тодорхойлсон байдаг (Parasuraman et al., 1988; 1991; 2018a; 2018b). Үйлчилгээний чанарыг хэмжихдээ чанар нь ерөнхийдөө үйлчлүүлэгчдийн хүлээлттэй уялдаатай байдаг ба хэрэглэгчдэд хүргэсэн үйлчилгээнийхээ хүлээлтээр хэмжиж тооцдог хэмээн үздэг бөгөөд (Sultana, 2015) үйлчилгээний чанарыг шууд хэмжих боломжгүй, учир нь үйлчилгээний чанар нь үйлчлүүлэгчдийн оюун ухаанд суугдсан байдаг тодорхойлоход хүндрэлтэй зүйл бөгөөд тиймээс хэрэглэгчидтэй харилцах замаар үйлчилгээний чанарын түвшинг тогтоох боломжтой гэсэн байдаг (Yunan, 2016).

Үйлчилгээний чанарыг хэрэглэгчдийн хүлээлт, сэтгэл ханамжийн түвшинд тодорхой үйлчилгээг үнэлэх цогц арга хэрэгсэл гэж үздэг ба үйлчилгээний чанарын тодорхойлолт нь хүлээлтийг хүлээн авсан бодит үйлчилгээний талаарх ойлголттой харьцуулж, хэрэглэгчдийн дүгнэлтээр үйлчилгээний чанарыг тодорхойлдог гэж үздэг (ALI, 2020). Үйлчилгээний чанар нь бизнесийг зах зээлд эерэгээр байрлуулахын тулд орчин үеийн менежментийн ур чадвар шаарддаг хөгжиж буй ойлголт юм (KUMASEY, 2014). Бизнесийн өсөлтөд үйлчилгээний чанар ихээхэн хувь нэмэр оруулах нь хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж, үнэнч байдал юм. Бизнесийн байгууллагын өсөлтөд үйлчилгээний чанар шууд хамааралтай бөгөөд олон судалгааны ажилд үйлчилгээний чанарыг хүлээн зөвшөөрөгдсөн хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, үнэнч байдал, хадгалагдан үлдэх зэргээр хэмждэг (PAKURÁR, 2019).

1.2 Үйлчилгээний байгууллагыг үйл ажиллагааны чиглэл

Үйлчилгээний байгууллагын үйл ажиллагааны чиглэлээр нь гурав ангилж авч үздэг бөгөөд үүнд:

1. Цэвэр үйлчилгээ: Энэхүү үйлчилгээ нь хэрэглэгчдэд шууд хүрэх үйл ажиллагаагаар хангах салбарууд. Энэ нь ерөнхийдөө бүтээгдэхүүний орцыг үйлдвэрлэх үйл явц байхгүй шууд хэрэглэгчийн хэрэглээнд дамжуулах салбарыг хэлнэ. Нийтийн тээвэр, гоо сайхны салбар гэх мэт шууд үйлчилгээ нь ирэх салбаруудыг хэлэх юм.
- 2 . Бараг үйлдвэрлэл: Үйлчилгээ үйлдвэрлэл хоёрыг зэрэг хэрэгжүүлдэг салбарууд буюу хоолны газар, зах худалдааны үйл ажиллагаа эрхлэгчид юм.
- 3 . Холимог үйлчилгээ: Энэ үйлчилгээ нь дээрх дурдсан хоёр шинжийг агуулах бөгөөд нэмээд үйлчилгээнд бүрэн эрх нь багтсан цагдаа, засварын газрууд гэх мэт салбарууд багтах юм.

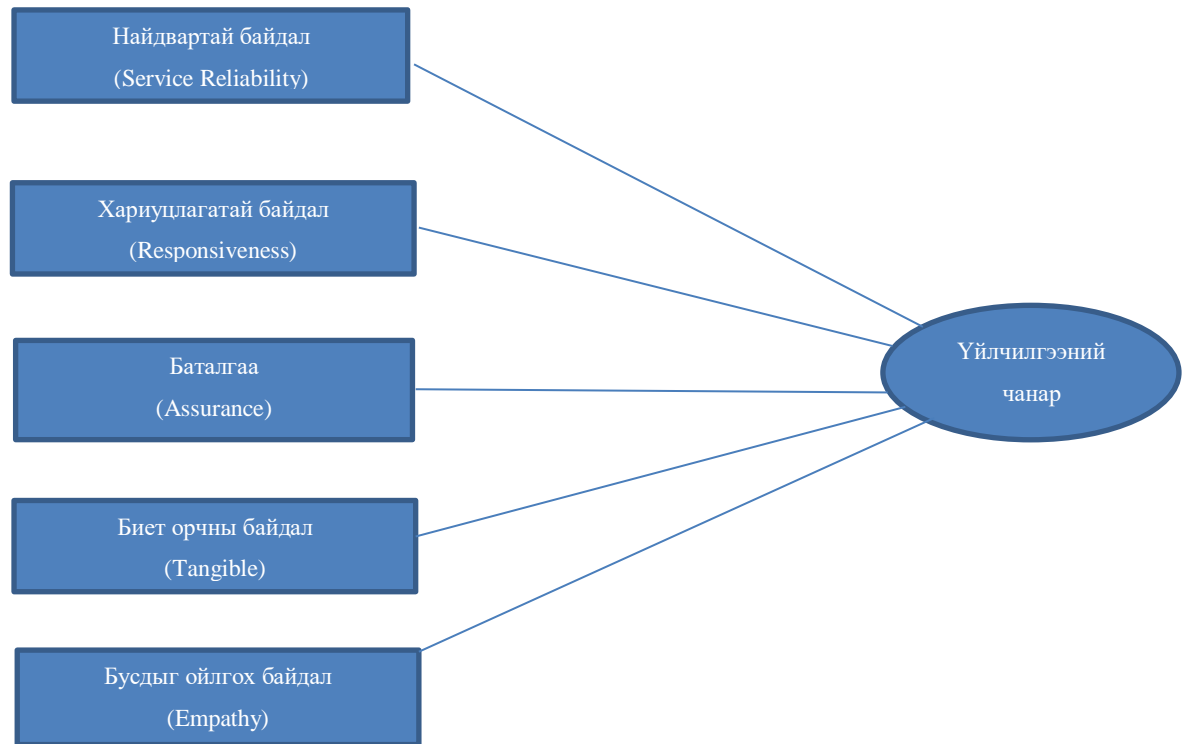
Манай судалгааны ажил нь энэхүү үйл ажиллагааны чиглэлүүдээс бараг үйлдвэрлэл ангилалд хамаарах юм.

1.3 Үйлчилгээний чанарыг хэмжих загварууд

1.3.1 SERVQUAL загвар

Үйлчилгээний чанарын олон хэмжүүрүүдийн нэг нь Servqual загвар бөгөөд таван хэмжигдэхүүний ойлголтыг авч үздэг арга (MATHONG, 2020). Zeithaml, Berry болон Parasuraman эрдэмтэд 1988 онд анх үйлчилгээний чанарын 10 хэмжүүрийг тодорхойлсон ба үүнийг нарийвчлан судалж GAP загвар дээр үндэслэн суурьлуулж 5 хэмжүүр бүхий энэхүү загварыг гаргаж байжээ. Энэ аргыг янз бүрийн салбаруудад авч үздэг бөгөөд салбар бүрийн хэмжигдэхүүнийг ашиглан тодорхой үйлчилгээнд үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг тодорхойлохын тулд хүлээн авсан үйлчилгээтэй харьцуулан үйлчилгээг хэмждэг. Үйлчилгээний чанарын судалгаа нь дийлэнхдээ ундааны үйлдвэр, эрүүл мэндийн салбар, номын сан, банкны салбар, авто механик гэх мэт салбар бүрийг хамардаг. Энэ олон салбаруудад ашиглагддаг бөгөөд агаарын тээврийн салбарт илүү өргөн ашиглагддаг байна. Сэтгэл ханамж, итгэлцэл, амлалт зэрэг нь үйлчилгээний чанарыг хэмжих маркетингийн үүднээс хэмжих хэмжигдэхүүн юм. Мөн энэхүү загвар нь үйлчилгээний хүлээлт болон гүйцэтгэлийн хоорондын зөрүүг хэмжиж тодорхойлдог чанарын хэмжүүр бөгөөд 22 зүйл 7 онооны Likert шатлалаар хэмждэг.

Хүснэгт 1.2 SERVQUAL загварын үйлчилгээний чанарын хэмжигдэхүүн



Эх сурвалж: (SERVQUAL загварын хэмжигдэхүүн)

Энэхүү хүснэгт 2-т харуулснаар үйлчилгээний чанарын загвар нь хэрэглэгчдээс ямар түвшний гүйцэтгэл хүлээж байгааг судалж ямар түвшинд гүйцэтгэлийг хүлээн авч байгааг судалдаг загвар юм. Ингэснээр үйлчилгээний чанарын үндсэн зүйлсийг бүрэн илэрхийлдэг гэдэг байна.

1.3.2 DINESERV загвар

Војанић Роуз нар нь 1994 онд үйлчлүүлэгчдийн үзэл бодлыг үнэлэхийн тулд хоолны сүлжээ ресторанд Servqual загварыг загварчилж байсан ба энэхүү загвар нь рестораны үйлчилгээний чанарыг хэмжихэд дутагдалтай байсан тул 1995 онд Knutson, Patton нар Dineserv гэх загварыг Servqual-н сайжруулсан хувилбар болгон рестораны үйлчлүүлэгчийн үйлчилгээний чанарыг хэмжих хэрэгсэл болгон бүтээж байжээ. Servqual-тай ижил энэхүү загвар нь үйлчилгээний чанарын хүлээлтийн индексийг үйлчилгээний чанарын төсөөллийн индекстэй харьцуулдаг загвар бөгөөд энэхүү загвар нь мөн адил 5 хүчин зүйлтэй бөгөөд найдвартай байдал, баталгаа, хариуцлага, эмпати, тангибл гэх хүчин зүйлүүдтэй.

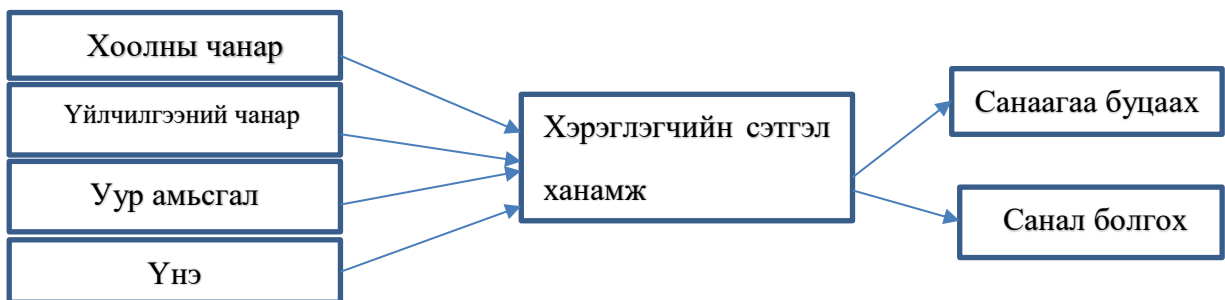
DINESERV хэрэгслийн хэмжигдэхүүн нь:

- Найдвартай байдал - Амласан үйлчилгээг найдвартай, үнэн зөв гүйцэтгэх чадвар,
- Баталгаажуулалт - Ажилчдын мэдлэг, эелдэг байдал, тэдний итгэлийг илэрхийлэх чадвар
- итгэл,
- Хариуцлагатай байх - Үйлчлүүлэгчдэд туслах, шуурхай үйлчилгээ үзүүлэх хүсэл эрмэлзэл,
- Тангибл - Ажилтны биет байдал, тоног төхөөрөмж, гадаад төрх,
- Эмпати – Халамжтай байдал болон хувь хүнд тавих анхаарал бөгөөд эдгээр хэмжигдэхүүнүүд дээр тулгуурлах юм.

Мөн рестораны таван хүчин зүйл болох хоолны чанар, үйлчилгээний чанар, үнэ ба үнэ цэнэ, уур амьсгал, тав тухтай байдал зэрэг нь үйлчлүүлэгчдийн хоолны газруудад сэтгэл ханамжтай байхад ихээхэн нөлөөлсөн болохыг тогтоожээ. (Tan, Oriade, & Fallon, 2014)

Үйлчлүүлэгчдийн дахин ирж үйлчлүүлэх хүсэл, сэтгэл ханамж бусдад санал болгох магадлалд хоолны чанар, үйлчилгээний чанар, уур амьсгал орчин, үнэ зэрэг нь хэрхэн нөлөөлдөг талаар судалдаг.

Хүснэгт 1.3 Судалгааны загвар



Эх сурвалж: The Effects of Fast Food Restaurant Attributes on Customer Satisfaction, Revisit Intention, and Recommendation Using DINESERV Scale Se-Hak Chun, Ariunzaya Nyam-Ochir

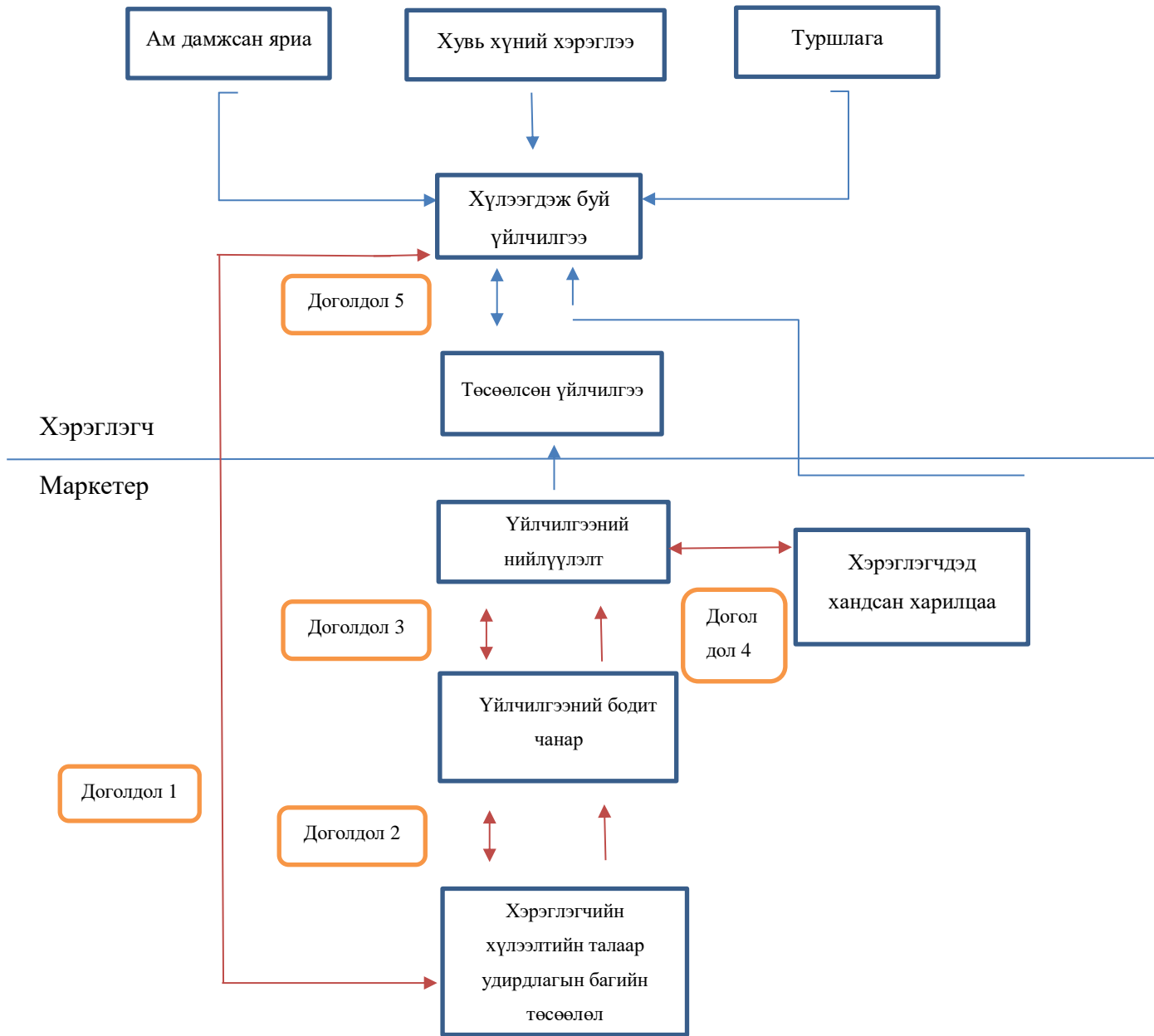
1.3.3 Техникийн болон функциональ чанарын загвар.(Gro nroos, 1984)

Grongroos нь анх (1982, 1984) онд анхны үйлчилгээний чанарын ойлголтыг эхлүүлж байсан байсан бөгөөд энэхүү загвар нь тухайн байгууллагын хувьд амжилттай, үр дүнтэй өрсөлдөх чанарын талаарх хэрэглэгчдийн ойлголт, үйлчилгээний чанарт хэрхэн нөлөөлөх зэргийн талаар ойлголттой байх ёстойг илэрхийлдэг. Хүлээгдэж буй үйлчилгээний чанарыг удирдах гэдэг нь байгууллага хүлээгдэж буй үйлчилгээ болон

хүлээн зөвшөөрөгдсөн үйлчилгээг бие биетэйгээ нийцүүлэх ёстой бөгөөд ингэснээр хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийг бий болгоно гэсэн үг юм.

1.3.4 Үйлчилгээний чанарын GAP загвар

Хүснэгт 1.4 Үйлчилгээний маркетинг Отгонсүрэн.Я /үйлчилгээний чанарын GAP загвар/



Эх сурвалж: Parasuramen.A, V. A. (1985) Үйлчилгээний маркетинг Отгонсүрэн.Я 2015 /үйлчилгээний чанарын GAP загвар

Энэхүү хүснэгт 5 нь үйлчилгээний амжилт олоогүй үед гарах таван доголдлыг харуулсан.

1. Хэрэглэгчийн найдвар (хүлээж байсан үйлчилгээ) ба удирдлаа хоёрын хоорондох доголдол. Энэ нь үйлчилүүлэгчдийн юу хүсэж байгааг удирдлага зөвөөр үнэлж, ойлгохгүй байхыг хэлнэ. (Үйлчилгээний маркетинг Отгонсүрэн.Я 2015 ху.348,349)
2. Удирдлага(ухмсарлах чадвар), үйлчилгээний чанарын хоорондох доголдол. Чанарын өндөр түвшингийн үйлчилгээг үзүүлээгүй тохиолдолд удирдлага чанарын стандарт тогтоогоогүй учир илүү сайн үйлчилгээг хүсэж чадахгүй байх зөрүү. (Үйлчилгээний маркетинг Отгонсүрэн.Я 2015 ху.348,349)
3. Үйлчилгээний чанар, үйлчилгээний нийлүүлэлтийн хангамж хоорондох доголдол. Үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүд болон бодитоор үзүүлсэн үйлчилгээний ялгаа, өөрөөр хэлбэл үйлчилгээний гүйцэтгэлийн зөрүү. Олон хүчин зүйлсэд үйлчилгээний хангамжид нөлөөлдөг бөгөөд ажилтны ёс зүй, муу бэлтгэгдсэн байдал зэрэг орно. (Үйлчилгээний маркетинг Отгонсүрэн.Я 2015 ху.348,349)
4. Үйлчилгээний нийлүүлэлтийн хангамж, гадаад харилцаа холбооны хоорондох доголдол. Үйлчилгээний үзүүлэгч ба хэрэглэгчдэд хүрсэн бодит байдал хоёрын зөрүү. (Үйлчилгээний маркетинг Отгонсүрэн.Я 2015 ху.348,349)
5. Мэдэрсэн ба хүлээгдсэн үйлчилгээний хоорондох зөрүү. Үйлчилгээ үзүүлэгчдэд хэрэглэгчдийн тавьсан шалгуур түүнийг хүлээн авсан үйлчилгээний зөрүүг хэлнэ. (Үйлчилгээний маркетинг Отгонсүрэн.Я 2015 ху.348,349)

Үйлчилгээний чанарыг үнэлэх олон төрлийн хэмжих хэрэгсэл, арга техник байдаг бөгөөд үүнээс зарим загваруудыг авч үзэн өөрийн судалгаанд тохирох загвар болох DINESERV загварыг сонгон авсан болно. Рестораны тохиргоонд, үйлчилгээний чанарыг ихэвчлэн DINESERV гэж нэрлэдэг SERVQUAL-ийн тохируулсан хувилбараар хэмждэг. хувилбарыг энэхүү аргыг энэ судалгаанд ашигласан болно. DINESERV нь рестораны чанарыг үйлчлүүлэгчид хэрхэн харж байгааг тодорхойлох найдвартай бөгөөд харьцангуй энгийн хэрэгсэл гэж тооцогддог бөгөөд тансаг зоогийн газар, ресторан, энгийн хоол , түргэн хоол зэрэг олон рестораны орчинд ашиглагдаж ирсэн.

Судалгааны үндсэн асуултад хариулт өгөх онол, онолын ойлголтууд

1.4 Сүлжээ ресторануудын үүсэл хөгжил, танилцуулга

Ресторан гэдэг нь нарийн технологи ажиллагаа шаардах сонгодог нэрийн хоол, ундаа түүний дотор нэрийн болон захиалгат хоол үйлдвэрлэн хэрэглэгчийн тухтай хооллох нөхцөлийг дээд зэргээр хангасан хоолны газар(MNS4946:2019).

Рестораныг дотор нь нийтийн үйлчилгээний, амралт жуулчны баазын бүсдэх, зочид буудлын дэргэдэх гэх мэтээр байрлалаар нь авч үздэг байна. “Restaurant” гэдэг Англи үг нь Орос хэлээр дамжин “Ресторан” болон манай улсад дэлгэрчээ. Энэ үг нь “Rest” амрах, “Aura” үлгэрийн ертөнц (орчин) гэсэн хоёр үгнээс бүтэж “амрах орчин” гэх утга санааг агуулж нэрлэсэн бөгөөд Монгол хэлэнд харин ресторан гэх нэршлийг зоогийн газар хэмээн хөрвүүлэн нэрлэсэн байдаг байна.

Хамгийн анх 1953 онд өнөөгийн ресторан гэх зүйл байгуулагдсан ба Парис улсад Тур-Д-Аржан гэх нэртэйгээр хоолоор үйлчилгээ үзүүлэх зорилготой нээгдсэн байдаг. Restaurants гэдэг нь францаар чийрэгжих, тэгшрүүлэх гэсэн утгыг илэрхийлдэг бөгөд 1789-1799 оны үед Францын их хувьсгал болж энэ үеэр францын тогооч нар гадаад руу дүрвэн очсон улс орондоо рестораны бизнес эхлүүлсэн нь өдгөө рестораны эхлэлийг тавьсан гэгддэг байна.

Үйл ажиллагаа, хоол, үйлчилгээний хэлбэрээс хамаарч үндэсний хэв маягтай, олон улсын, азийн, Европын, өөртөө үйлчлэх, түргэн хоолны, сүлжээний гэх мэт оон төрлийн зохион байгуулалтаар нь хуваан авч үзэж үйл ажиллагааг эрхэлдэг байна.

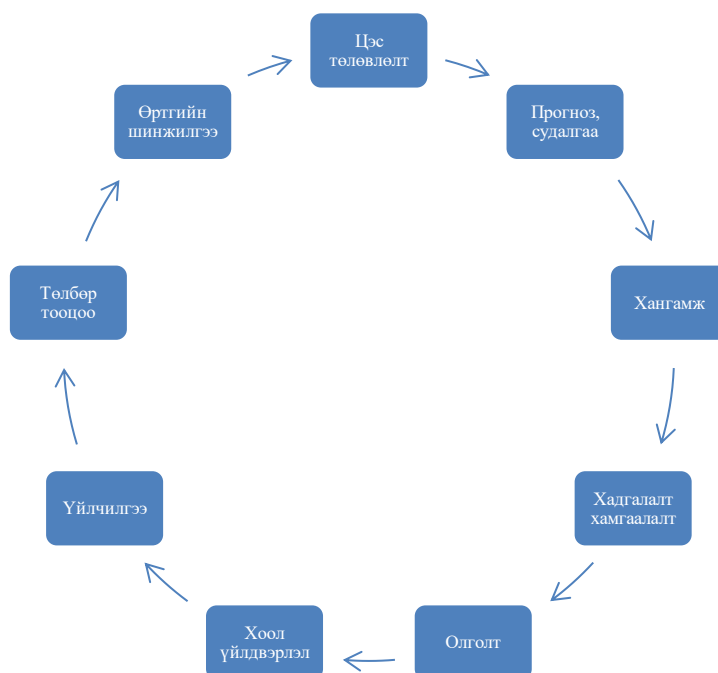
Рестораны сүлжээ гэдэг нь корпорацийн дундын өмчлөл эсвэл франчайзын гэрээний дагуу олон өөр байршилд байрлах холбогдох ресторануудын багц юм.

Ресторан , хоол ундааны үйлдвэрлэл нь дэлхий даяар хурдацтай хөгжиж байгаа олон үндэстний ахуйн соёлын уулзвар болж байгаа юм.

Ресторан, зоогийн газрын хоол ундааны үйлдвэрлэлийн үндсэн зорилгууд нь:

- Хоол, ундааг зохих технологийн дагуу чанартай үйлдвэрлэх
- Цэвэр, тохилог, аюулгүй орчинг бий болгох
- Тав тухтай, орчин үеийн дизайны шийдэл бүхий тавилга хэрэгслүүдтэй байх
- Мэргэжлийн үйлчилгээг найрсаг үйлчилгээний ажилтнууд үзүүлэх зэрэг орно.

Хүснэгт 1.5 Рестораны үйл ажиллагааны цикл



Эх сурвалж: Рестораны менежмент онцлог Гансүх.Д

1.5 Рестораны төрлүүд

Ресторануудын төрлүүд нь хоол, ундааны ямар төрлүүдийг хамаарч сонгосноос шалтгаалан үйлчилгээний онцлогууд өөр өөр байж болдог байна.

Хүснэгт 1.6 Рестораны төрлүүд

Концепт ба үйлчилгээ	Тек ба лангууны үйлчилгээ	Ширээний үйлчилгээ	Өөрөө өөртөө үйлчлэх үйлчилгээ	Ердийн орчин	Хоолны цэс	Ундааны цэс
Fast food	✓	✗	✗	✓	✗	✗
Fast casual	✓	✗	✗	✓	✗	✗
Café	✓	✓	✗	✓	✓	✓
Pub болон Bar	✓	✓	✗	✓	✓	✓

Casual dining	✘	✓	✘	✓	✓	✓
Buffet	✘	✓	✓	✓	✘	✓
Fine dining	✘	✓	✘	✘	✓	✓

Эх сурвалж: Рестораны менежмент онцлог Гансүх.Д

1.6 Рестораны зэрэглэлийн систем

Нэг одтой ресторан нь өөрийн гэсэн технологи, уур амьсгалийг бүрдүүлсэн байх ба үйлчилгээний хувьд өөртөө үйлчлэх маягаар үйлчилгээний хувьд хязгаарлагдмал хэлбэрээр үйл ажиллагаагаа явуулдаг.

Хоёр одтой ресторан нь ихэвчлэн тусгай хоолнуудтай байдаг ба гэр бүлийнхэнд зориулсан үйлчилгээ хоолыг гаргадаг байна. Нэг одтой ресторантай харьцуулахад бүх зүйл нь ахисан түвшний мөн импортын бараа зэргээр баяжуулсан байдаг байна.

Гурван одтой ресторан нь жор, тусгай төрлийн хоолоор бэлтгэгдсэн байх ба мэргэжлийн ур чадварлаг ажилтнуудаар үйлчилгээг үзүүлнэ. Чанартай, тохилог орчноор хангасан, уух зүйлсийн сонголт арвинтай байна.

Дөрвөн одтой ресторан нь хоол үйлдвэрлэлийн техникийг улиралд зохицуулан гаргах ба иж бүрдэл, шинэхэн хоолнуудаар үйлчилж, тусгай үйлчилгээгээр ажилтнууд нь үйлчилдэг байна.

Таван одтой ресторан нь дээд зэрэглэлийн түвшинд үйлчилж ямар ч өө сэвгүй байдлыг илэрхийлнэ. Тансаг тохижилт, үйлчилгээгээр хангаж амьд хөгжим дотоод засал чимэглэл нь уур амьсгалтай нь нийцсэн үйлчилгээг үзүүлнэ.

Рестораны зэрэглэлийг ийнхүү нэгээс таван одтой байдлаар дүгнэн харьцуулж авч үздэг ба ресторанууд өөр өөрийн гэсэн зэрэглэлдээ үйлчилгээгээ үзүүлдэг./Рестораны менежмент онцлог Гансүх.Д/

1.7 Франчайзинг

Франчайзинг гэдэг нь төр болон хаанаас онцгой эрх олгох гэх утгатай бөгөөд “enfranchise” буюу боолчлол, хамжлагат ёсноос ангид байх, чөлөөлөгдөх гэсэн үгнээс үүсэлтэй юм. (Учрал.Н, 2011) Ерөнхийдөө франчайзинг гэдэг нь хараат бус, бие даасан байх, эрхтэй болох гэх утгуудыг агуулсан юм. Анх АНУ-д үүссэн бөгөөд XIX зууны сүүлчээр “Franchise” давуу эрх гэх утгыг гарган хувийн аж ахуйнууд энэхүү зүйлмйг эхлүүлсэн бөгөөд XX зууны эхээр цэвэр бүтээгдэхүүний франчайзинг буюу “straight product franchising” үүссэн байдаг байна.

Франчайзинг нь ямар нэгэн үйл ажиллагаа эрхлэхээр нээсэн биенесээ өөр нэгэн хүн буюу Франчайзиат-д ямар нэгэн нөхцөл болон тодорхой төлбөрийн дор солилцож байгаа хэлбэрийг хэлэх бөгөөд түүнийг франчайзиат анхнаас бий болсон систем, стандартыг баримтлан ажиллах эрхтэй байдаг байна.

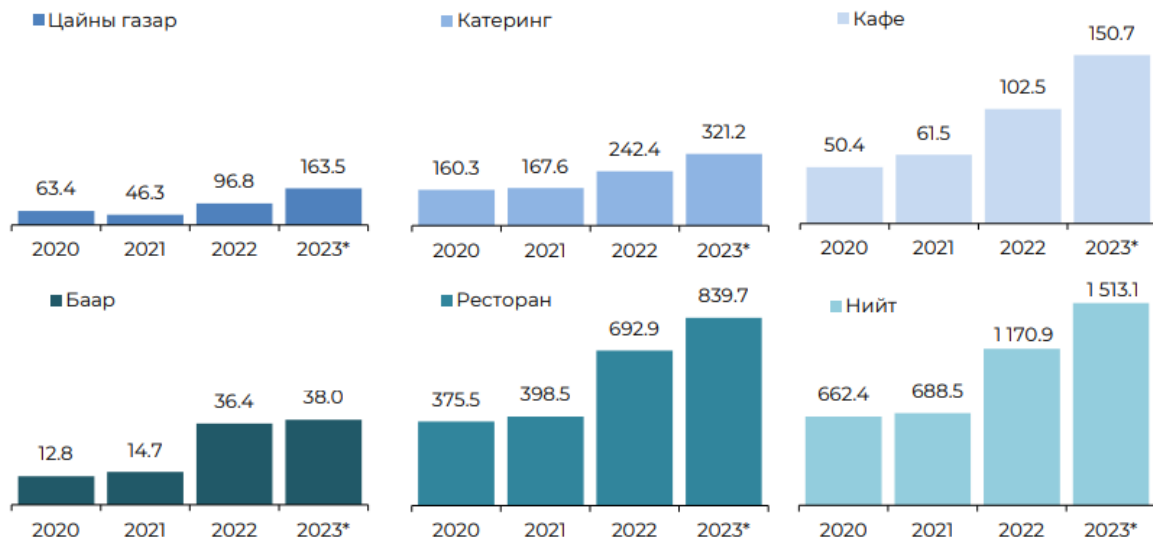
Франчайзингийн тогтолцоог Англи, АНУ-с Монголд хуулбарлан Иргэний шинэ хуульд “Худалдааны концесс-худалдааны хөнгөлөлттэй нөхцөл” буюу “франчайзинг” гэсэн нэр томъёогоор баталсан байна (Учрал.Н, 2011).

Манай улсад франчайзинг нь бусад орнуудыг бодвол сүүлдэж буюу 2002 онд анх удаа батлан орж ирж байжээ.

1.8 Нийтийн хоолны салбар

Нийтийн хоолны салбарт ресторан, кафе, баар, гуанз, захиалгат хоол хүргэх, үйлчлэх үйл ажиллагаа эрхлэгч аж ахуйн нэгжүүдийг хамруулж авч үздэг бөгөөд хоол үйлдвэрлэл үйлчилгээний салбарт нийт 8500 орчим ААН үйл ажиллагаагаа явуулдаг гэх бөгөөд үүнээс 2023 оны жилийн эцсийн статистик үзүүлэлтээр 1376 тогтвортой үйлчилгээ үзүүлдэг ресторан, катеринг, цайны газар, кафе, баар байдаг гэх статистик байна.

Зураг 1.1 Нийтийн хоолны салбарын орлого, жил бүрийн эцэст, тербум төгрөг



Эх сурвалж 1212.mn

Нийтийн хоолны салбарын 2023 оны нийт орлогын 55,5%-г ресторан, 10,8% -г цайны газар эзэлж байна.

Зураг 1.2 Нийслэлийн хэмжээн дэх хоол үйлдвэрлэлийн газрууд, төрлөөр

Ресторан	Бар	Цайны газар	Гал тогоо			Бусад
			ЕБС	Зуслан, эмнэлэг, ...	СӨБ	
1511 (30.6%)	972 (19.7%)	1268 (25.7%)	240 (4.9%)	121 (2.5%)	647 (13.1%)	Хүргэлтийн, түргэн, захиалгат хоол, буфет үйлчилгээ 178 (3.6%)
Нийт						4937

Эх сурвалж: Монгол улсын хоол үйлдвэрлэл, үйлчилгээний салбарын суурь судалгаа-ны тайлан

Зураг 2-т харуулснаар 2022 оны байдлаар нийслэлийн хэмжээнд нийт 1511 тооны ресторанууд үйл ажиллагаа эрхэлдэг гэх судалгаа байдаг байна.

1.9 Үндэсний хоолны онцлог, танилцуулга

Монголчууд нь эрт үеэс гэрт ирсэн зочдыг хүндэтгэн үздэг ард түмэн бөгөөд Монголчуудын хоол хүнсний хувьд тухайн цаг улирал буюу жилийн дөрвөн улиралдаа дасан зохицуулж, хүний биеийн онцлог, байдал гэх мэт төрөл бүрийн зүйлээс хамаарч хоол ундныхаа зохицуулалтыг хийсээр ирсэн ард түмэн юм.

Монголчуудын хоолны үндсэн төрөл нь Төв азийн тал нутагт эрт дээр үеэс бүрэлдэн тогтсон нүүдлийн мал аж ахуй соёлын түүхэн хэв маягтай гэж үздэг байна. Монголчуудын хувьд тавуу хошуу малаас хамгийн их нь хонь, адуу байдаг боловч мах, сүү, цагаан идээний гол бүрэлдэхүүн нь хонь болон үхрийн аж ахуй байдаг байна. Эрт дээр үеэс нүүдэлчин амьдралаар амьдарч ирсэн манай улсын хүмүүс махан хүнсний хэрэгцээгээ ан ав хийж хангадаг байсан. Монголын их хаан Өгөдэй 1235 онд морин өртөөний албыг үүсгэж хоол хүнсийг залгуулдаг байсан нь хоолны газрын үүсэл хөгжил болсон байна. Монгол улсын аж ахуй, аж үйлдвэр, тээвэр, соёл хөгжиж ажилчид, сурагчид ихээр нэмэгдэхийн хэрээр нийтийн хоолны газруудын олшрох, үйл ажиллагаа явуулах зорилтууд тавигдаж эхэлсэн.

Монголчуудын уламжлалт хүнс болох мах, цагаан идээний хэрэглээний хувьд улирал бүрд өөр өөр байдаг бөгөөд намрын улиралд монголчууд үрт болон үндэст ургамал боловсрох цагаар ногоо, цагаан идээ зэргийг хослуулан хоол хүнсэндээ хэргэлсээр ирсэн байна. Хонины мах нь шим тэжээл илч чанар жигд тул намрын адаг өвлийн эхэн саруудад түлхүү хэргэлдэг байна.

Өвлийн хатуу хүйтэнд Монголчууд тамир тэнхээг сэргээх, халуун дулаан байлгах үүднээс уураг, тэжээл ихтэй махны төрлийг өргөн хэрэглэдэг. Мөн өвөл цагт махан болон тослог идээт ааруул, шар тос, аарц гэх мэт идээг хослуулан хэрэглэсээр ирсэн бөгөөд энэ нь хүний биеийн шим тэжээл, бие махбодод шимэгдэх зохицолдоог нь тохируулдаг байна. Адууны мах нь өвлийн улиралд тохирсон чанар, илчлэг ихтэй, шингээлт сайтай учир идэр есийн хүйтэнд хэргэлсээр ирсэн билээ.

Хаврын улиралд хүйтний эсрэг халуун дулаан, амин дэмээр баялаг хоол хүнсийг түлхүү хэргэлж мах, өөх, өрөм, тослог зүйлсийг түлхүү хэргэлэхийг чухалчлан үздэг байсан. Хаврын улиралд мал төхөөрөхийг цээрлэдэг учраас борц, хярамцаг зэргийг хүнсэндээ хэргэлсээр иржээ. Монголчууд ямааны махыг сэрүүн чанартай гэж үздэг учир дулааны улирал болох хавар, зундаа хэрэглэж иржээ.

Зуны улиралд махан хүнснээс илүүтэйгээр цагаан идээг голдуу хэрэглэж ирсэн бөгөөд сүү цагаан идээ, тараг, айраг гэх мэтээр хооллож ирсэн байна. (Буянбадрах.Ч, 2012)

Эх сурвалж: Монгол орны лавлах ном Буянбадрах.Ч

1.10 Судалгаа хийхээр сонгож авсан ресторануудын мэдээлэл

Modern Nomads ресторан

"Модерн Номадс" хоолны ресторан нь 2003 онд Улаанбаатар хотод нээгдсэн бөгөөд үүнээс хойш Номадсын сүлжээ ресторан болон өргөжсөн. Номадсын сүлжээ ресторан нь Номадс Хоспиталити ХХК-д харьяалагддаг.

Анх нээгдсэн цагаасаа эхлэн орчин үеийн хүнсний технологи ашигласан, жинхэнэ монгол үндэсний хоол бэлтгэх чадвараараа гадаад, дотоодын иргэдийг татсаар ирсэн. "Домогт нүүдэлчдийн Давтагдашгүй жор" уриан дор Монгол үндэсний хоолыг орчин үеийн жор, технологитой хослуульж Монголчууддаа болон гадаадын жуулчдад үйлчилдэг байна.

Үүсгэн байгуулагдсан цагаасаа эхлэн Улаанбаатар, Дархан, Эрдэнэт хотууд, Сэлэнгэ, Өмнөговь аймаг, ОХУ-ын Улаан-Үд, Улаанбаатар хотууд дахь эрхэм үйлчлүүлэгчиддээ олон төрлийн, чанартай Монгол, олон улсын хоолоор үйлчилдэг групп компани болон өргөжиж байна. Монгол, Оросыг оруулаад Номадсын сүлжээ ресторан нь Модерн Номадсын Монгол хоолны 10 салбар, Олон улсын хоолны 11 салбар, зочид буудлын 3 салбартай үйл ажиллагаагаа эрхлэн ажиллаж байна.

Мөн Сэлэнгэ аймгийн Сүхбаатар хотод 3 одтой "Н9" нэртэй зочид буудлыг ажиллуулдаг бөгөөд мөн Өмнөговь аймгийн Цогт-Цэций суманд одтой зочид буудлыг нээн ажиллуулсаар байгаа юм.

Mongolians ресторан

Монголианс ресторан нь 2008 онд байгуулагдсан бөгөөд монгол ахуй, монгол зоог, Монгол урлаг, Монгол өв уламжлал болон европ хоол зэргийг цогцоор нь бүрдүүлсэн өвөрмөц тохижилт, уламжлалт эд зүйлсээр дотоод орчноо тохижуулсан ресторан үйлчилгээтэй юм.

Судалгаанд харьцуулан судлахаар сонгон авсан хоёр рестораниуд нь уламжлалт хоол гаргадаг үндэсний хоолыг гадны хүмүүст таниулахыг зорьж ажилладаг, мөн бусад рестораниудтай харьцуулахад байгууллагын стандарт сайтай, нэгдүгээр зэрэглэлийн рестораны ангилалд орно гэж үзэж байгаа учир сонгон авсан.

БҮЛГИЙН ДҮГНЭЛТ

Үйлчилгээний байгууллагын хувьд маш олон стандарт, хэрэглэгчдийн хүлээлтээс шууд хамааралтай байдаг хэмээн үздэг учраас хэрэглэгчид бол тухайн байгууллын цаашдын үйл ажиллагаа, давуу чанар бөгөөд гол хүчин зүйл хэмээн тодорхойлсон. Хэрэглэгчдэд хүргэж буй үйлчилгээн дээр тулгуурлан үйлчилгээний чанарын тухай судалгааг жил дор хаяж нэг удаа авч үйлчилгээний чанараа сайжруулах нь зүй ёсны хэрэг юм. Үйлчилгээний чанарыг дотоод ба гадаад гэж 2 хуваан авч үздэг ба дотоод чанар нь стандарт техникийн үзүүлэлтийг хангах, харин гадаад чанар нь худалдан авагчийн хүсэн хүлээж байгаа үйлчилгээг авч үздэг. Үйлчилгээний чанарыг хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж дээр тулгуурлан хэмжин гаргадаг гэсэн судалгааны арга байдаг боловч сэтгэл ханамж гэдэг хүний оюун ухаанаас урган гардаг зүйл учраас хэмжих боломжгүй ч гэж үздэг байна. Дэлхий дахинд хамгийн хурдацтай хөгжиж байгаа салбар бол хоолны салбар билээ. Тийм учраас ресторан нь нарийн технологи ажиллагаа шаардах гол төлөв хэрэглэгчдэд хүнсний аюулгүй байдал, MNS4946:2019 стандартад тулгуурлан үйлчилгээний уян хатан бөгөөд дээд зэргийн чанартай хүнс, найрсаг хамт олонтойгоор үйл ажиллагаа явуулахыг илүүд үздэг байна. Франчайзинг гэдэг нь төр болон хаанаас онцгой эрх олгох гэх утгатай бөгөөд улс хоорондын гэрээний дагуу үйл ажиллагаа явуулах боловч эрх чөлөөтэй үйл ажиллагаа явуулж болно. Хоол гэдэг бол олон үндэстэн ястнуудын хувьд гэрт ирсэн зочдыг хүндэтгэх, тухайн улсын соёлын онцлогоос хамаарч төрөл бүрийн амттай, мөн хүний бие махбод, болон улиралд тохируулан хийгддэг гэх мэт зохицуулалтыг өөртөө хадгалдаг байна.

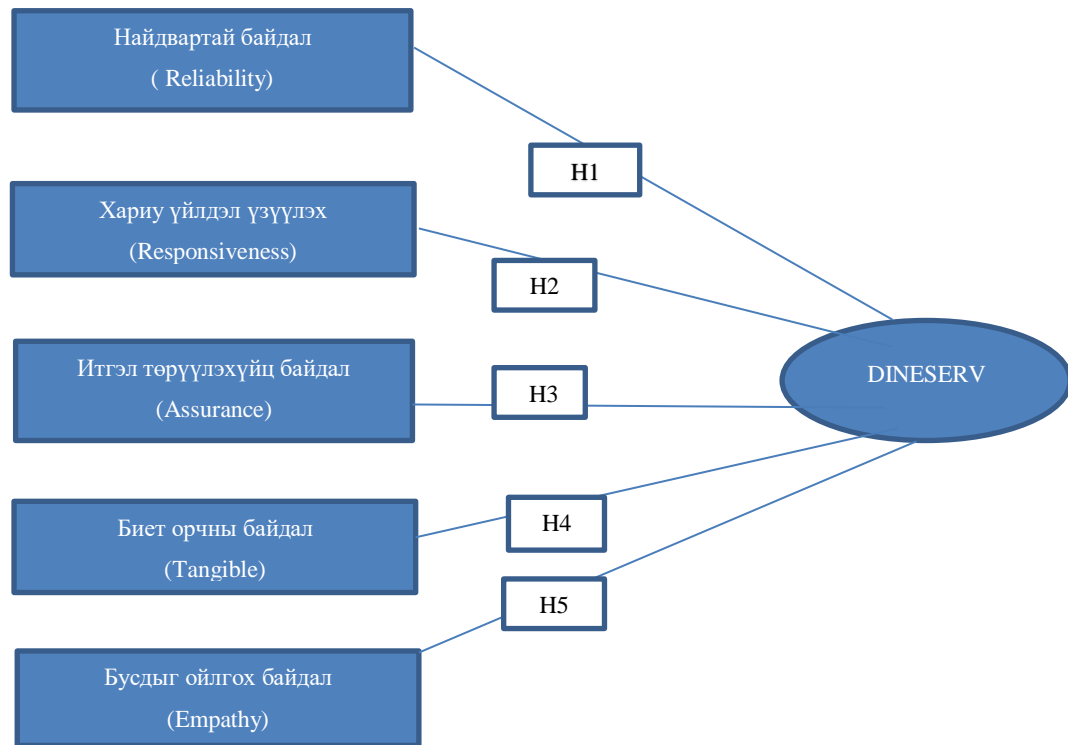
Олон улсын судалгааны ажлын хүрээнд SERVQUAL загварыг үйлчилгээний чанарыг тодорхойлохдоо ихэвчлэн ашигладаг бөгөөд энэнхүү загвар нь олон салбарын үйлчилгээний чанарыг судалж, тодорхойлдог боловч рестораны үйлчилгээний чанарыг тодорхойлоход дутагдалтай гэж үзсэн учир энэхүү загварын сайжруулсан хувилбар буюу рестораны үйлчилгээний чанарыг судалах DINESERV загварыг гаргасан юм. Энэхүү загвар нь чанарыг хэмжихдээ хүлээлтийн индексийг үйлчилгээний чанарын төсөөллийн индекстэй харьцуулж шинжилэх загвар юм.

Тиймээс энэхүү DINESERV загварыг сонгож авсан бөгөөд үйлчилгээний чанар хэрэглэгчдийн хүлээлт бодит байдалд нийцэж байгааг тодорхойлохын тулд өөрийн судалгаанд тохиромжтой арга аргачлал, загварыг ашиглахаар боллоо.

II БҮЛЭГ. СУДАЛГААНЫ АРГА ЗҮЙ

2.1 Судалгааны төрөл

Хүснэгт 2.1 *DINESERV* загвар



Эх сурвалж: *DINESERV* загвар

Дээрх загварт үндэслэн таамаглалуудыг дэвшүүллээ:

H1: Үйлчилгээний чанарын хүчин зүйл болох үйлчилгээний хүлээлт, бодит байдал тус бүр нь ресторануудын хувьд ялгаатай байна.

H2: Ресторануудын хариуцлагатай байдал нь үйлчилгээний чанарын хариуцлагатай байдалд эерэг хамааралтай.

H3: Рестораны баталгаатай байдал нь үйлчилгээний чанарт эерэг хамааралтай.

H4: Рестораны биет орчны байдал нь үйлчилгээний чанарт эерэг хамааралтай.

H5: Рестораны бусдыг ойлгох байдал нь үйлчилгээний чанарт эерэг хамааралтай.

Судалгааны загварын хүрээнд судлагдсан байдлын судалгаануудыг харж тандалт хийсний дараа үйлчилгээний чанартай холбоотой хүчин зүйлсийн асуулгыг боловсруулж, судалгааны үр дүнд учир шалтгааныг тодорхойлох судалгааг гүйцэтгэсэн болно.

2.2 Судалгааг хэмжих арга:

Судалгаанд хамрагдсан хүн тус бүрийн таамаглал болон бодит байдалд өгсөн онооны дундаж дээр тулгуурлаж зөрүүг тооцож гаргах ба энэ нь үйлчлүүлэгчдийн үйлчилгээний чанарт өгсөн үнэлгээ болно.

Үйлчилгээний чанар = Сэтгэгдэл – Таамаглал байдаг ба сэтгэгдэлийн утга нь таамаглалаас эерэг байвал хэрэглэгчийн хүссэн үйлчилгээг үзүүлж чадсан гэж үзэх ба харин таамаглал нь сэтгэгдлээс их байвал үйлчлүүлэгчдийн хүссэн үйлчилгээг үзүүлж чадаагүй буюу хэрэглэгчдийн сэтгэлд нийцээгүйг харуулна.

Үйлчилгээний чанарыг харьцуулсан судалгааны ажлууд ихэвчлэн SERVQUAL загвараар ашиглагддаг байсан бөгөөд сүүлд энэхүү загварын сайжруулсан хэлбэр болох DINESERV гэх загварыг гаргаж ирсэн нь сүлжээ рестораны үйлчилгээний чанарыг судлах зорилготой хөгжүүлсэн загвар юм.

2.3 Өгөгдөл цуглуулах аргууд

2.3.1 Судалгааны түүвэр бүрдүүлэлт

Судалгаанд хамруулахаар авсан 20-54 насны нийт 1,689,520 хүн байгаа ба судалгааны асуулгын түүврийн хэмжээг Survey system.com-р алдааны интервал 5 хувийн итгэх завсарт 95%-н байхаар тооцож 385 хүмүүсийг судалгааны түүвэртээ хамруулан авахаар болсон. Ресторан тус бүрийн үйлчлүүлэгчдийг судалгаандаа хамруулан асуумжаа авах болно.

Зураг 2.1 Түүврийн хэмжээг тодорхойлох

Sample size: 385

This means 385 or more measurements/surveys are needed to have a confidence level of 95% that the real value is within $\pm 5\%$ of the measured/surveyed value.

Confidence Level: ?	95%	▼	
Margin of Error: ?	5	%	
Population Proportion: ?	50	%	Use 50% if not sure
Population Size: ?	1689520		Leave blank if unlimited population size.
Calculate		▶	Clear

Эх сурвалж: *sample size calculator*

Хэрэглэгчийн судалгааг хийхдээ анхдагч өгөгдөл болох үйлчлүүлэгчдийн мэдээллээ авах зорилгоор онлайн байдлаар Google form ашиглан авна.

2.3.2 Өгөгдөл цуглуулах үйл явц /анхдагч + хоёрдогч/

Судалгааны анхдагч гурван хэсгээс бүрдсэн 36 асуулт бүхий асуулгын судалгааг бэлдсэн бөгөөд социал флатформ болох фэйсбүүкийг ашиглаж цахим хэлбэрээр судалгааны гол өгөгдөл болох асуумжаа авсан болно.

Өгөгдөл цуглуулах үйл явцыг Монголианс болон Модерн номадс ресторануудын аль нэгээр нь сүүлийн 1 сарын хугацаанд үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчдээс түүвэр байдлаар авсан бөгөөд мөн өөрийн биеэр тус ресторануудаар үйлчлүүлж үйлчилгээний чанарын хэрэгжилт ямар түвшинд байдаг, үйлчлүүлэгчтэй хэрхэн харилцдаг зэрэг ажиглалт байдлаар тандалтыг хийсэн.

2.3.3 Асуулгын судалгааны хэрэглэгдэхүүн

Судалгааны агуулгаа боловсруулахдаа үндсэн 3 хэсэгт хуваан авч үзсэн.

1. Үйлчлүүлэх зан төлөв
2. Хүчин зүйлсийг үнэлэх
3. Хувийн мэдээллийн хэсгээр асуултуудаа хуваан авсан болно.

DINESERV загварын дагуу үйлчилгээний хүлээлт, бодит байдлыг хэмжих бүтэцтэйгээр асуулгаа боловсруулсан. Энэ хэсгийн асуултууд нь

Судалгааг 20-45 насны 20 хүнээс сошиал флатформоор дамжуулан тухайн ресторануудаар үйлчлүүлэгчдээс пилот тест хийж авсан байгаа ба мөн энэхүү судалгааны асуултуудаа гадны болон дотоодын судлагдсан байдлуудын судалгаатай харьцуулан боловсруулсан болно.

2.4 Судалгааны загварчлалаа тайлбарлах /судалгааны дизайн/

Зорилго: Модерн номадс болон Монголианс ресторануудын гол нөлөөлөх хүчин зүйл болох үйлчилгээний чанарыг харьцуулж тодорхойлно.

Өгөгдөл цуглуулах: Судалгааны өгөгдөлүүдийг сошиал флатформоор дамжуулан Googleform-р цуглуулан мөн цаасан хэлбэрээр авах болно. Мөн тус хоёр рестораны үйлчилгээний чанарыг тодорхойлохдоо DINESERV аргыг ашиглана. Энэхүү арга нь 27 асуулт, сэтгэгдэл бүхий 2 хэсэг, 5 үндсэн үзүүлэлттэй арга бөгөөд 5 хүртэлх оноогоор хэмжүүлэн үйлчилгээний чанарыг тодорхойлох уг асуумжийн аргыг таамаглал дэвшүүлэн боловсруулж өгөгдөлөө цуглуулсан. Асуулгын судалгааг бүрдүүлсэний дараа үр дүнг IBM SPSS Statistics програмд нэгтгэн оруулан шинжилгээг хийнэ.

Ш БҮЛЭГ. ҮР ДҮН ШИНЖИЛГЭЭНИЙ ХЭСЭГ

3.1 Судалгааны бүтэц

Хүснэгт 3.1 Судалгааны бүтэц

		n	%
Хүйс	Эрэгтэй	192	50.0
	Эмэгтэй	192	50.0
Нас	20-с доош	31	8.1
	21-25	52	13.5
	26-30	93	24.2
	31-35	121	31.4
	36-40	69	17.9
	41-с дээш	19	4.9
Таны боловсролын түвшин	Бага	9	2.3
	Бүрэн бус дунд	19	4.9
	Бүрэн дунд	61	15.8
	Дээд	173	44.9
	Магистр	104	27.0
	Доктор	19	4.9
Ажил эрхлэлтийн байдал	Ажилладаггүй	18	4.7
	Бусад	56	14.6
	Оюутан	106	27.6
	Сурагч	26	6.8
	Төрийн байгууллага	145	37.8
	Төрийн бус байгууллага Хувиараа	20 13	5.2 3.4
Таны сарын дундаж орлого	1'000'001-1'500'000	41	10.6
	1'500'001-2'000'000	43	11.2
	2'000'001-2'500'000	102	26.5
	2'500'001-3'000'000	103	26.8
	3'000'001₮ болон түүнээс дээш	67	17.4
	800'000-1'000'000	29	7.5
Total		385	100.0

Эх сурвалж: Судлаачийн тооцоолол

Нийт 385 хүн судалгаанд хамрагдсан бөгөөд судалгааны бүтцийг задалж үзэхэд дараах байдалтай байна. Судалгааны бүтцээс үзэхэд дараах байдалтай хамрагдсан байгаа бөгөөд насны байдлыг авч үзвэл хамгийн их хувь буюу 31,4%-г 31-35 насныхан, 24,2%-г 26-30 насны 93 хүн судалгаанд минь хамрагдсан байна. Харин хамгийн бага буюу 4,9%-г 41-с дээш насны хүмүүс байна.

Судалгаанд оролцогчдын 44,9% нь дээд боловсролтой, 27,0% нь магистрын боловсролтой оролцогчид байсан.

Ажил эрхлэлтийн байдлаар нь авч үзвэл хамгийн их буюу 37,8%-г 145 оролцогч төрийн байгууллад ажилладаг бол хамгийн бага хувийг хувиараа буюу 13 хүн 3,4%-г эзэлж байна.

Судалгаанд хамрагдагсадын 103 оролцогч буюу 26,8% нь 2,500,000-3,000,000 хүртэлх, 102 буюу 26,5% нь 2,000,001-2,500,000 хүртэлх, хамгийн бага буюу 7,5%-г 800,000-1,000,000 хүртэлх орлоготой байсан.

.2. Судалгааны найдвартай итгэмжтэй байдал.

Хүснэгт 3.2 *Найдвартай, итгэмжтэй байдлын шинжилгээ*

	Хүлээлт	Бодит байдал
Хүчин зүйлийн асуултууд	0.789	0.735
Найдвартай байдал	0.725	0.675
Хариу үйлдэл үзүүлэх	0.817	0.811
Итгэл төрөхүйц байдал	0.800	0.751
Empathy	0.763	0.750
Сэтгэл ханамж	0.737	0.726

Эх сурвалж: Судлаачийн тооцоолол

Өгөгдөлд КМО тест хийж үзэхэд хувьсагч тус бүр 0.7-оос их байгаа нь фактор бүрийн хувьд хангалттай хувьсагчид хамрагдаж байгааг илтгэж байна. $P > 0.05$ байгаа нь анхны хувьсагчид хангалттай хамааралтай буюу ач холбогдолтой байна.

3.3 Хүчин зүйлийн шинжилгээ

Хүснэгт 3.3 *Хүчин зүйлийн шинжилгээ*

KMO and Bartlett's Test		
К.М.О үндсэнугта		.856
Bartlett's	Chi square	123.443
Test	of Df	412
Sphericity	Sig	.000

Эх сурвалж: Судлаачийн тооцоолол

Хүчин зүйлийн шинжилгээний КМО хүснэгтээс үзэхэд түүний үндсэн утга 0.856 байгаа бөгөөд түүврийн хувьд 411 хүн байгаа нь итгэмжтэй бөгөөд хангалттай хүрэлцэхүйц байгааг илтгэж байгаа юм. /Sig 0.000/ байгаа нь статистик ач холбогдолтой бөгөөд статистикийн хувьд алдаа багатай байна хэмээн үнэллээ.

Хүснэгт 3.4 Гадуур хооллох давтамж

		n	%
Та сард хэд	11-15 удаа	88	18.7
хоногийн	15 ба түүнээс дээш	24	8.8
давтамжтай гадуур	4-10 удаа	120	27.5
хооллодог вэ	7 хоногт 1-3 удаа	153	44.7
	Total	385	100.0

Эх сурвалж: Судлаачийн тооцоолол

Сард хэд хоногийн давтамжтай гадуур хооллодог вэ хэмээх асуумжийн хувьд 7 хоногт 1-3 удаа хэмээн 44.7% нь хариулжээ. 4-10 удаа гадуур хооллодог нь 27.5% ийг эзэлсэн байна.

Хүснэгт 3.5 Ресторанаар үйлчлүүлэгчдийн тоо



Эх сурвалж: Судлаачийн тооцоолол

Та аль ресторанаар нь илүү үйлчлүүлдэг вэ хэмээх асуумжийн хувьд 54.9% нь модерн номадс ресторанаар үйлчлүүлдэг хэмээн хариулсан бол харин 45.1% нь монголианс ресторанаар үйлчлүүлдэг хэмээн гарчээ.

Хүснэгт 3.6 Хамгийн сүүлд ресторанаар үйлчлүүлсэн хугацаа



Эх сурвалж: Судлаачийн тооцоолол

Сүүлд хэзээ энэ ресторанаар үйлчлүүлсэн бэ хэмээх асуумжийн хувьд 40.7% нь 14 хоногийн өмнө хэмээн хариулсан бол, сарын өмнө хэмээн 30,4% нь хариулжээ. Сүүлийн 7 хоногт үйлчлүүлсэн бөгөөд 28.6% нь хариулжээ.

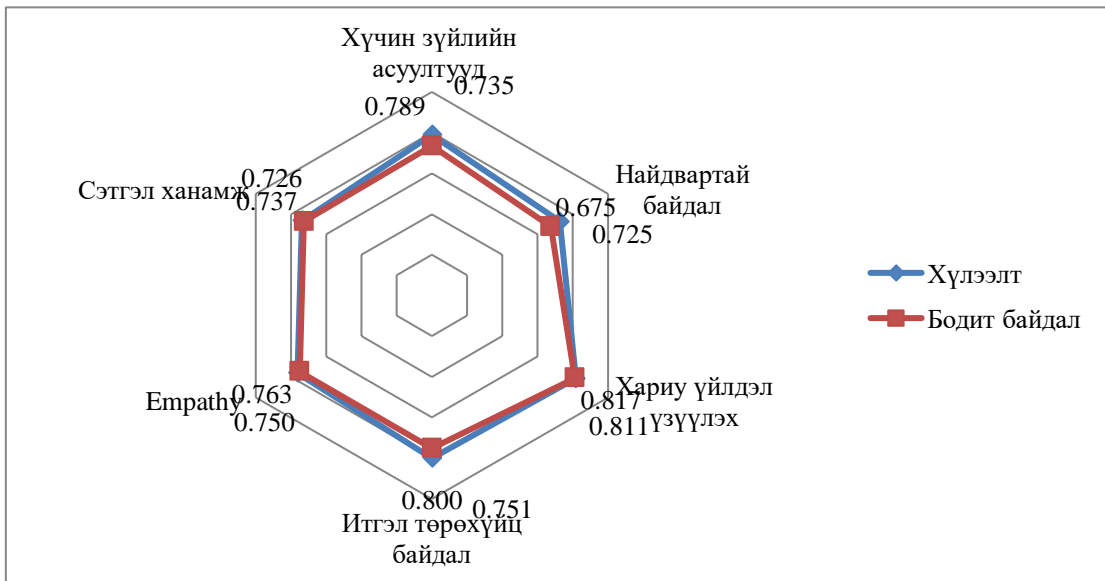
Хүснэгт 3.7 Үйлчилгээний чанар таны хүлээлтэнд нийцэж чадсан уу?



Эх сурвалж: Судлаачийн тооцоолол

Тухайн рестораны үйлчилгээний чанар таны хүлээлтэнд нийцэж чадсан уу хэмээх асуумжийн хувьд маш сайн нийцсэн хэмээн 45.8% нь хариулсан бол, дунд зэрэг нийцсэн хэмээн 48.4% нь хариулжээ.

Хүснэгт 3.8 Рестораны үйлчилгээний чанар



Эх сурвалж: судлаачийн тооцоолол

Уг шинжилгээний бүх дэд үзүүлэлтүүдийн үр дүнг харахад бодит байдлын түвшин нь хүлээлтийн түвшингээс бага гарсан байна. Хамгийн өндөр бодит байдлын түвшинг үзүүлж байгаа үзүүлэлт нь хариу үйлдэл үзүүлэх 0.811 байсан бол хамгийн бага 0.675 буюу найдвартай байдлын үзүүлэлт гарсан байна. Хүлээлтийн түвшинг үнэлэхэд хамгийн өндөр нь мөн хариу үйлдэл үзүүлэх 0.811 байсан бол хамгийн бага 0.725 найдвартай байдлын үзүүлэлт мөн адил хамгийн гарсан байна. Зөрүү их үйлчилгээн дээрээ анхаарах ёстой хүчин зүйлсийн хувьд найдвартай байдлын хүчин зүйлийн хүлээлт нь 0.725, бодит байдал нь 0.625 буюу хамгийн өндөр зөрүү буюу 0.1. Хамгийн бага зөрүүтэй үзүүлэлт нь 0.011 буюу сэтгэл ханамжийн үзүүлэлт гарсан. Тухайн хоёр ресторануудын ерөнхий үйлчилгээний чанарын үнэлгээг хийхэд үйлчилгээний зөрүүг дундажаас доогуур бол үйлчилгээний чанарын хувьд хангалтгүй гэж, дундаж болон дундажаас дээгүүр бол үйлчилгээний чанар боломжийн, хангалттай гэж үзнэ.

Модерн номадс болон Монголианс ресторануудаар үйлчлүүлэгчдийн үйлчилгээний чанарын дундаж үзүүлэлт

Хүснэгт 3.9 Модерн номадс болон Монголианс ресторануудаар үйлчлүүлэгчдийн үйлчилгээний чанарын дундаж үзүүлэлт

Descriptive Statistics				
		Хүлээлт	Бодит байдал	Зөрүү
Хүчин зүйлийн асуултууд	Тухайн рестораны дотоод орчин болон тохижуулалт нь тав тухтай байдаг	3.75	3.66	0.09
	Рестораны төрхийг шингээсэн, үзэмж сайтай менютэй	3.74	3.67	0.07
	Рестораны ажилчид нь цэвэр цэмцгэр хувцаслалттай	3.71	3.68	0.03
	Рестораны цэс нь уншихад хялбар	3.74	3.70	0.04
	Машины зогсоолын хувьд хүргээмж ихтэй	3.69	3.30	0.39
	Рестораны ариун цэврийн өрөө нь цэвэр цэмцгэр байдаг	3.71	3.39	0.32
Найдвартай байдал	Тухайн ресторан нь цагийн хуваарийн дагуу үйлчилгээ үзүүлдэг	3.79	3.64	0.15
	Ресторанд тавьсан санал гомдлыг хүлээн авч хурдан шийдвэрлэдэг	3.75	3.48	0.27
	Захиалгын дагуу хоол гарсан эсэх?	3.80	3.71	0.09
	Ажилчид нь түргэн шуурхай үйлчилгээг үзүүлдэг	3.73	3.59	0.14
Хариу үйлдэл үзүүлэх	Рестораны ажилчид ачаалал ихтэй үед үйлчилгээний чанараа алдахгүйгээр ажиллаж байсан	3.75	3.58	0.17
	Рестораны ажилчид нь сайн бэлтгэгдсэн, чадвартай	3.77	3.62	0.15
Итгэл төрөхүйц байдал	Ажилтнууд үйлчлүүлэгчийн асуудлыг шийдвэрлэхэд чин сэтгэлээсээ ханддаг	3.72	3.55	0.17
	Ресторан нь сайн бэлтгэгдсэн, чадварлаг, туршлагатай боловсон хүчинтэй.	3.75	3.57	0.18
	Хүнсний аюулгүй байдлыг хангаж ажилладаг	3.73	3.65	0.08
Empathy	Тухтай, итгэл төрүүлэхүйц мэдрэмжийг авч чадсан	3.75	3.67	0.08
	Ресторан нь найрсаг хамт олонтой	3.76	3.67	0.09
	Рестораны ажилчид нь миний хэрэгцээ хүслийг ойлгож байсан	3.74	3.61	0.13
	Рестораны байршлын хувьд боломжийн	3.75	3.64	0.11
Сэтгэл ханамж	Хоол авч явах сав баглаа боодол сайтай	3.75	3.66	0.09
	Та энэ ресторанаар дахин үйлчлүүлэх үү?	3.79	3.67	0.13
	Хоол болон уух зүйлсэд бүрэн сэтгэл ханамжтай байсан	3.82	3.69	0.14
	Бусдад энэ рестораныг санал болгоно	3.87	3.74	0.13
	Valid N (listwise)			

Эх сурвалж: Судлаачийн тооцоолол

Харьцуулан авч үзсэн ресторануудын дундаж утгаар нь хүлээлт болон бодит байдлыг харьцуулан үзэхэд хамгийн их зөрүүтэй байгаа хувьсагчдийг харьцуулан үзсэн

бөгөөд үүнд хүчин зүйлсийн үзүүлэлтүүдээс машины зогсоолын хүртээмж бодит байдлаасаа хамгийн их зөрүүтэй (0.39) болох нь харагдаж байна.

Найдвартай байдлын хүчин зүйлсийн үзүүлэлтийн хувьд Ресторанд тавьсан санал гомдлыг хүлээн авч хурдан шийдвэрлэдэг-н хувьд 0,27 гэх зөрүүтэй харагдаж байна.

Хүснэгт 3.10 Хүчин зүйлийн асуултууд



Эх сурвалж: Судлаачийн тооцоолол

Судалгааны хүчин зүйлийн асуултуудыг 5 хүчин зүйлээр үнэлэж бодит байдал болон хүлээлтийн хувьд авч үзэхэд хүчин зүйлс тус бүр харьцангуй бага байгаа бөгөөд рестораны ариун цэврийн өрөө нь цэвэр цэмцгэр болон машины зогсоолын хувьд хүртээмж ихтэй гэх дээр үйлчлүүлэгчдийн хувьд бодит байдал нь хүлээлтээс бага байгаа бөгөөд 0.32 болон 0.39 нь зөрүүтэй гарсан байна.

Хүснэгт 3.11 Та рестораны үйлчилгээний чанарыг хэрхэн сайжруулмаар байна вэ?

	n	%
Хүнсний аюулгүй байдал	11	4.0
Зогсоол	8	2.9
Эрүүл ахуй	4	1.5
Total	385	100.0

Эх сурвалж: Судлаачийн тооцоолол

Судалгаанд оролцогчдоос задгай асуулт байдлаар рестораны үйлчилгээний чанарыг хэрхэн сайжруулмаар байна хэмээн асуухад зогсоолын асуудал болон хүнсний аюулгүй байдлыг сайжруулмаар байна хэмээн хариулжээ.

Хүснэгт 3.12 *Модерн номадс болон Монголианс рестораниудын үйлчилгээний чанарын үнэлгээ*

	Монголианс ресторант (186)	Модерн номадс (199)	Монголианс ресторант (186)	Модерн номадс (199)
	Хүлээлт		Бодит байдал	
Тухайн рестораны дотоод орчин болон тохижуулалт нь тав тухтай байдаг [Хүлээлт]	3.82	3.69	3.78	3.55
Рестораны төрхийг шингээсэн, үзэмж сайтай менютэй [Хүлээлт]	3.91	3.67	3.85	3.59
Рестораны ажилчид нь цэвэр цэмцгэр хувцаслалттай [Хүлээлт]	3.91	3.66	3.83	3.61
Рестораны цэс нь уншихад хялбар [Хүлээлт]	3.92	3.70	3.83	3.64
Машины зогсоолын хувьд хүртээмж ихтэй [Хүлээлт]	3.80	3.64	3.47	3.21
Рестораны ариун цэврийн өрөө нь цэвэр цэмцгэр байдаг [Хүлээлт]	3.87	3.68	3.62	3.35
Тухайн ресторан нь цагийн хуваарийн дагуу үйлчилгээ үзүүлдэг [Хүлээлт]	3.96	3.73	3.80	3.57
Ресторанд тавьсан санал гомдлыг хүлээн авч хурдан шийдвэрлэдэг [Хүлээлт]	3.89	3.69	3.63	3.45
Захиалгын дагуу хоол гарсан эсэх? [Хүлээлт]	3.93	3.74	3.88	3.62
Ажилчид нь түргэн шуурхай үйлчилгээг үзүүлдэг [Хүлээлт]	3.86	3.67	3.75	3.52
Рестораны ажилчид ачаалал ихтэй үед үйлчилгээний чанараа алдахгүйгээр ажиллаж байсан [Хүлээлт]	3.86	3.68	3.77	3.50
Рестораны ажилчид нь сайн бэлтгэгдсэн, чадвартай [Хүлээлт]	3.88	3.74	3.77	3.58
Ажилтнууд үйлчлүүлэгчийн асуудлыг шийдвэрлэхэд чин сэтгэлээсээ ханддаг [Хүлээлт]	3.82	3.64	3.69	3.52
Ресторан нь сайн бэлтгэгдсэн, чадварлаг, туршлагатай боловсон хүчинтэй. [Хүлээлт]	3.85	3.70	3.73	3.53
Хүнсний аюулгүй байдлыг хангаж ажилладаг [Хүлээлт]	3.87	3.70	3.85	3.57
Тухтай, итгэл төрүүлэхүйц мэдрэмжийг авч чадсан [Хүлээлт]	3.89	3.70	3.79	3.60
Ресторан нь найрсаг хамт олонтой [Хүлээлт]	3.89	3.66	3.79	3.57

Рестораны ажилчид нь миний хэрэгцээ хүслийг ойлгож байсан [Хүлээлт]	3.83	3.70	3.75	3.49
Рестораны байршлын хувьд боломжийн [Хүлээлт]	3.88	3.69	3.75	3.56
Хоол авч явах сав баглаа боодол сайтай [Хүлээлт]	3.84	3.71	3.75	3.60
Та энэ ресторанаар дахин үйлчлүүлэх үү? [Хүлээлт]	3.90	3.74	3.77	3.63
Хоол болон уух зүйлсэд бүрэн сэтгэл ханамжтай байсан [Хүлээлт]	3.88	3.77	3.80	3.62
Бусдад энэ рестораныг санал болгоно [Хүлээлт]	3.91	3.81	3.81	3.71
Valid N (listwise)				

Эх сурвалж: Судлаачийн тооцоолол

Ресторануудын үйлчилгээний чанарыг 5 хүчин зүйлээр үнэлэхэд үзүүлэлт тус бүр бодит байдал нь хүлээлтээс харьцангуй бага гарч ирж байгааг харуулж байна.

Модерн номадс рестораны хувьд хүлээлтийн түвшингээс хамгийн бага 3.64 буюу машины зогсоолын хүртээмж ихтэй, хамгийн их буюу рестораны ажилчид нь сайн бэлтгэгдсэн чадвартай 3.74 байна. Харин Монголианс рестораны хувьд хамгийн бага нь мөн адил машины зогсоолын хүртээмж ихтэй гэх үзүүлэлтэд 3.80 хамгийн их нь цагийн хуваарь, цэвэр цэмцгэр байдал зэрэг нь 3.91 гарсан байна. Мөн хоёр рестораны хувь бусдад санал болгох байдлын хувьд бусад үзүүлэлтүүдээс хамгийн өндөр буюу 3.91 болон 3.81 гарсан байна.

Бодит байдлын түвшингийн үнэлсэн үзүүлэлтүүдээс хамгийн бага нь Модерн номадсын хувьд 3.21 буюу машины зогсоолын хүртээмж их, болон ариун цэврийн өрөө цэвэр цэмцгэр байдалд 3.35 гарсан байна. Харин Монголианс рестораны хувьд 3.47 нь машины зогсоолын хүртээмж их байдал хамгийн бага байна.

Модерн номадс болон Монголианс рестораниудын үйлчилгээний чанарыг харьцуулан бодит байдал болон хүлээлтийг үнэлэхэд үзүүлэлтүүд ерөнхийдөө дундажаас дээгүүр буюу дундаж утгыг нь харьцуулан харахад бодит байдлын түвшин хүлээлтээс харьцангуй бага байна гэж гарч ирж байна.

Хүснэгт 3.13 Модерн номадс фактор шинжилгээ



Эх сурвалж: судлаачийн тооцоолол

Үр дүнг хүлээлт бодит байдлын хувьд их зөрүүгүй байсан тул дундаж утгаар нь авч үзсэн бөгөөд үүнээс хамгийн өндөр түвшний үзүүлэлт нь 0.817 буюу хариу үйлдэл үзүүлэх байсан бол хамгийн бага нь 0.725 буюу найдвартай байдлыг харуулсан байна. Энэхүү үнэлгээнээс харахад модерн номадс рестораны хувьд үйлчилгээний чанарын хүчин зүйлийн үнэлгээнээс харахад үйлчилгээний байдал нь дундаж гэж үзэж болохоор гэж үнэлэж байна.

Үйлчлүүлэгчдээс авсан хүлээлт, бодит байдлын үнэлгээгээр энэхүү шинжилгээг хийв.

Хүснэгт 3.14 Монголианс фактор шинжилгээ

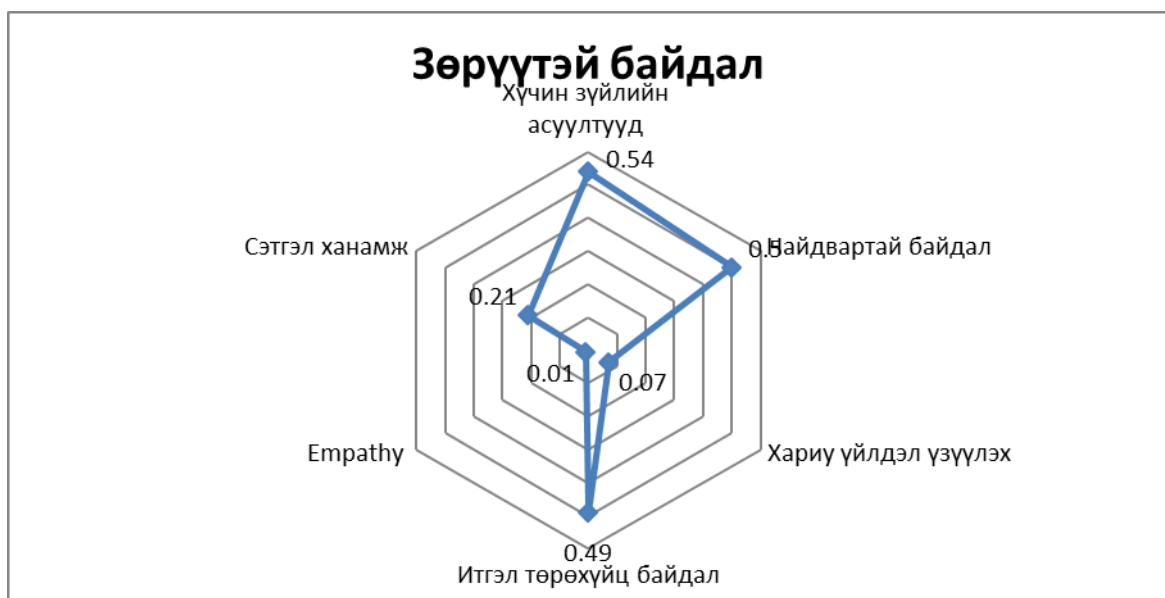


Эх сурвалж: судлаачийн тооцоолол

Мөн Монголианс рестораны хувьд үр дүнг хүлээлт бодит байдлын хувьд их зөрүүгүй байсан тул дундаж утгаар нь авч үзсэн бөгөөд үүнээс хамгийн өндөр түвшний үзүүлэлт нь 0.811 буюу хариу үйлдэл үзүүлэх байсан бол хамгийн бага нь 0.675 буюу найдвартай байдлыг харуулсан байна. Энэхүү үнэлгээнээс харахад монголианс рестораны хувьд үйлчилгээний чанарын хүчин зүйлийн үнэлгээнээс харахад үйлчилгээний чанарын хувьд зөрүү багатай буюу дундаж, дундажаас дээгүүр гэж үзэж байна.

Үйлчлүүлэгчдээс авсан хүлээлт, бодит байдлын үнэлгээгээр энэхүү шинжилгээг хийв.

Хүснэгт 3.15 Зөрүүтэй байдлын шинжилгээ



Эх сурвалж: судлаачийн тооцоолол

Тус ресторануудын хүлээлт бодит байдлын зөрүүг дунджаар авч үзсэн бөгөөд үүнээс үзэхэд хүчин зүйлийн асуултуудын хувьд хамгийн өндөр зөрүүтэй байгаа нь харагдаж байна. Харин empathy байдал нь 0.01 буюу хамгийн бага зөрүүтэй байгаа нь харагдлаа.

Бүлгийн дүгнэлт:

Хоол үйлдвэрлэл, үйлчилгээний ресторонуудын үйлчилгээний чанарын харьцуулсан судалгааг судалгааг өөрийн сонгож авсан арга зүйн хүрээнд үйл ажиллагаагаа явуулж буй Модерн номадс, Монголианс ресторонуудыг сонгон судалгааны үр дүнг нэгтгэн тус хоёр рестораны үйлчилгээний асуудал болон чанарт хүлээлт бодит байдлын харьцуулан 385 оролцогчоос санал асуулгын аргаар цахим хэлбэрээр судалгааг авсан. Судалгаанд оролцогчдын ерөнхий мэдээллийн үр дүнд ерөнхий 31-35 насныхан ихэнх хувийг эзэлж байсан бөгөөд 44.9% буюу 173 хүн дээд боловсролтой, 26.8% буюу 2.500.000-3.000.000 төгрөгний орлоготой иргэд хамрагдсан байна.

Хоол үйлчилгээний салбарын үйлчилгээний чанарыг тодорхойлон гаргахад үйлчилгээний чанарын үзүүлэлтүүдээс үзүүлэлт бүр дээр доголдол гарсан бөгөөд хамгийн их бодит байдал хүлээлтийн зөрүүг хоёр ресторонуудын хувьд машины зогсоолын хүртээмжийн байдал гарч ирсэн бөгөөд энэ нь хэрэглэгчдийн хүлээлтэд нийцэж чадаагүй байгааг харуулж байгаа юм.

Үйлчилгээний зөрүүтэй байдлыг хоёр рестораны хувьд дунджилж авч үзэхэд хүчин зүйлс болон найдвартай байдлын асуултуудад илүү өндөр зөрүүтэй гарч ирсэн. Харин эмпати байдал буюу найрсаг хамт олон үйлчлүүлэгчдээ ойлгох зэргийн хувьд хамгийн бага зөрүүг харуулсан. Иймд тус ресторонуудын хувьд зөрүү багатай байдлаа илүү сайн хадгалж, сайжруулж, харин зөрүү ихтэй асуудлууд дээрээ төвлөрч анхаарч ажиллах хэрэгтэй гэж үзэж байна.

Үйлчилгээний чанарын хүчин зүйлс тус бүрээр авч үзэж үйлчилгээний зөрүүний үнэлгээг харахад ресторан тус бүр дээр ялгаатай боловч харьцангуй хоёр рестораны тус тусын хувьд хүлээлт бодит байдлын хоорондын зөрүү багатай гэж үзсэн. Шинжилгээний үр дүнд Монголианс рестораны хувьд үйлчилгээний чанар бодит байдал, хүлээлтийн зөрүү багатай хангалттай байсан. Харин Модерн номадс рестораны хувьд үйлчилгээний чанар мөн адил хангалттай гэж үзэж болох боловч Монголианс ресторантай харьцуулахад зөрүүний хувьд бага зэрэг илүү байсан. Хүлээлт болон бодит байдлын үнэлгээний хувьд тус хоёр ресторонуудын маань хувьд хүлээлт бодит байдлын зөрүү бага ч гэсэн хүлээлт нь бодит байдлаас өндөр буюу аль аль рестораны бодит байдал хүлээлтийн түвшинд хүрч чадаагүй байна.

“Үйлчилгээний чанарын хүчин зүйл болох үйлчилгээний хүлээлт, бодит байдал тус бүр нь ресторонуудын хувьд ялгаатай байна” гэсэн таамаглал Н1-ийг шалгасан

шинжилгээний үр дүнд хүлээлт бодит байдлын хувьд зөрүү багатай байсан учир энэхүү таамаглал нь ресторан тус бүрд батлагдсан гэж үзэж байгаа бөгөөд цаашид энэ түвшингээ хадгалаж ажиллах хэрэгтэй.

“Ресторануудын хариуцлагатай байдал нь үйлчилгээний чанарын хариуцлагатай байдалд эерэг хамааралтай” гэсэн таамаглал Н2-г шалгахад бодит байдал хүлээлтэд зөрүү мөн адил бага хариуцлагатай байдал нь эерэг байгаа боловч Модерн номадс рестораны хувьд хүлээлт бодит байдлын хувьд Монголианс ресторанаас бага байна. Тиймээс цаашид ажилчдын ажиллах байдалд анхаарч, байгууллагад тавьж буй үйлчлүүлэгчдийн санал гомдлыг шийдвэрлэх тал дээр анхаарах хэрэгтэй.

“Рестораны баталгаатай байдал нь үйлчилгээний чанарт эерэг хамааралтай” гэх Н3 таамаглалыг шалгахад тус тус ресторануудын хувьд зөрүүг дундаж утгаар нь авч үзэхэд зөрүү харьцангуй өндөр гарч байсан.

“Рестораны биет орчны байдал нь үйлчилгээний чанарт эерэг хамааралтай” гэх Н4 таамаглалыг шалгахад батлагдсан гэж үзэж байна.

“Рестораны бусдыг ойлгох байдал нь үйлчилгээний чанарт эерэг хамааралтай” гэх Н5 таамаглал нь зөрүү бага буюу найрсаг хамт олон, үйлчлүүлэгчээ ойлгох байдалд эерэг хамааралтай байгаа бөгөөд тус ресторануудын хувьд энэхүү таамаглал нь батлагдаж байгаа учир цаашид энэхүү байдлаа хадгалах нь чухал юм.

ДҮГНЭЛТ

Хоол үйлдвэрлэлийн салбар нь сүүлийн жилүүдэд хамгийн хурдацтайгаар олон улсад хөгжиж байгаа үйлчилгээний байгууллага бөгөөд хүнсний аюулгүй байдал, үйлчилгээний чанар, хоолны амт зэрэг нь тухайн салбараар үйлчлүүлэх гол хүчин зүйл болдог.

Иймд улсдаа хоолны амт чанар болон, үйлчлүүлэгчийн тав тухтай нөхцөл байдлыг хангасан, харилцаа, ур чадварын түвшнээрээ тэргүүлж буй хэрэглэгчдийн дунд нэр бүхий Монголианс болон Модерн номадс ресторонуудыг сонгон авч харьцуулан судлаж, дүгнэлт боловсруулан үйлчилгээний чанар хүртээмжийг сайжруулах, цаашид үйл ажиллагаагаа явуулахдаа анхаарах асуудал, хэрэглэгчдийн итгэлийг даасан чанартай үйлчилгээ үзүүлэх зэргийг харгалзан үзэж санал зөвлөмж боловсруулахаар судалгааны ажлыг хийсэн.

Онолын судалгаагаар үйлчилгээний шинж чанар, хоол үйлдвэрлэлийн салбарын цаг үеийн байдал, үйлчилгээний чанарыг хэмжих арга загваруудыг баримт бичиг дээр тулгуурлан судалсан. Үйлчилгээний чанарын харьцуулсан судалгааг хийхдээ 1995 онд Knutson, Patton нар Dineserv гэх загварыг Servqual-н сайжруулсан хувилбар болгон рестораны үйлчлүүлэгчийн үйлчилгээний чанарыг хэмжих хэрэгсэл болгон бүтээж байжээ. Servqual-тай ижил энэхүү загвар нь үйлчилгээний чанарын хүлээлтийн индексийг үйлчилгээний чанарын төсөөллийн индекстэй харьцуулдаг загвар бөгөөд энэхүү загварын 5 хүчин зүйл болон гадаад болон дотоод судалгааны ажлуудын үндэслэл дээр тулгуурлан уг хүчин зүйлсүүдэд хамаарал бүхий үйлчилгээний чанарыг харьцуулсан судалгааны санал асуулгыг бэлтгэж 385 өгөгдлийг судалгаанд ашигласан.

Судалгааны үр дүнд Монголианс болон Модерн номадс ресторонуудын үйлчилгээний чанарыг тодорхойлон гаргасан. Рестораны үйлчилгээний чанарын хүлээлтийн үнэлгээ, бодит байдлын үнэлгээ 3.7-3.9 хувьтай байгаа нь үйлчилгээний чанар нь харьцангуй сайн байгааг илтгэж байна. Монголианс болон Модерн номадс ресторонуудын үйлчилгээний чанарын харьцуулсан судалгааг Dineserv загварын 5 хүчин зүйл дээр тулгуурлан хийсэн. Хүлээлт ба бодит байдлыг зөрүүн дээр хийсэн шинжилгээг харьцуулвал Модерн номадс нь Монголианс ресторанаас зөрүүтэй байгаа нь хэрэглэгчид Монголианс рестораны үйлчилгээний чанартай илүү сэтгэл нийцэж байгааг харуулж байна. Бодит байдал хүлээлт хоёр нь зөрүүтэй байна гэдэг нь тухайн 2 ресторанд зайлшгүй сайжруулах ёстой тал байгааг харуулж байна. Жижиг цайны газар болон бусад сүлжээ ресторонуудаар үйлчлүүлэхэд орчин, харилцаа, хүнсний аюулгүй байдлын тал

дээр найдваргүй, мөн хоолны өнгө үзэмж амтны хувьд таагүй байдаг нь манай судалгааны ресторануудаар үйлчлүүлсэн үйлчлүүлэгчдийн үйлчилгээний чанарт өгөх үнэлгээний түвшин өндөр байх нэгэн тулгуур ч байх магадлалтай юм.

Монголианс болон Модерн номадс ресторануудын үйлчилгээний чанарын дутагдалтай тал болон сайжруулах шаардлагатай гэж хэрэглэгчдийн үзсэнийг нэгтгэн дүгнэж санал зөвлөмж хүргэх болно.

САНАЛ ЗӨВЛӨМЖ

Аливаа үйлчилгээний байгууллага нь үнэнч болон олон хэрэглэгчтэй байхыг эрмэлздэг. Үүний тулд маркетинг, сурталчилгаа хийх, шинэ зүйлс төлөвлөхтэй зэрэгцэж үйлчилгээний чанар болон хоолны амтыг сайжруулах нь нэн тэргүүний асуудал билээ. Хэрэглэгчдийн хувьд амттай хоол найрсаг хамт олон тухтай байдалд хооллох нь чухал. Гэвч ихэнх ресторануудын үйлчилгээний чанар сэтгэлд нийцдэггүй байна.

Монголианс болон Модерн номадс ресторануудын хувьд үйлчилгээний чанарын түвшин харьцангуй сайн, үйлчлүүлэгчдийн хүлээлтэд нийцдэг гэсэн дүгнэлтэнд хүрсэн тиймээс санал зөвлөмжийг тус тусын хувьд биш нэгдсэн байдлаар хүргэв.

- Үнэнчээр үйлчлүүлэх маш олон хэрэглэгчдийн итгэлийг даасан учраас хүнс, хоол үйлдвэрлэлийн аюулгүй байдлыг ханган MNS 4946:2019 стандартад нийцэж, 5 хүчин зүйлсдээ тулгуурлан үйл ажиллагаагаа сайжруулан явуулах.
- Хэрэглэгчдээс тогтмол санал асуулга авч шаардлагатай үйлчилгээний чанарт анхаарал хандуулж сайн үйлчилгээг үзүүлэхэд анхаарах
- Үнэлгээ өндөр олон хэрэглэгчтэй учраас үйлчилгээний чанар дахь нарийн деталуудыг ч мөн засаж сайжруулж байх
- Хүлээлт бодит байдлын хувьд өндөр зөрүүг гаргасан тул авто машины зогсоолын хүртээмжийг нэмэгдүүлж сайжруулах хэрэгтэй.
- Ресторануудын хувьд дотоод гадаад орчин сайн гэсэн үнэлгээ авсан ч гэсэн үйлчилгээний чанар, тав тухтай байдал зэргийг байнга сайжруулж байх
- Үйлчлүүлэгчдэд үзүүлж байгаа ажилчдын хурд, түргэн шуурхай байдлыг нэмэгдүүлэх, мөн ажилчдын харилцаа хандлага найрсаг байдалд
- Ресторанд тавьсан санал гомдлыг шийдвэрлэх тал дээр ресторануудад бодит байдал хүлээлтийн зөрүү гарсан учир үйлчлүүлэгчдээс ирж буй санал гомдлыг сонсож туслах
- Модерн номадс рестораны хувьд ариун цэврийн өрөөний цэвэр байдалд анхаарч ариун цэврийг сахидаг байх хэрэгтэй.

НОМ ЗҮЙ

Монгол хэл дээрх

1. Номинчулуун Нарангэрэлт (2022) Улсын болон хувийн амаржих эмнэлгүүдийн үйлчилгээний чанарын харьцуулсан судалгаа. Бизнесийн удирдлагын Бакалаврын зэрэг горилсон судалгааны аж
2. Балжиндондог Гүрбадам (2016) Агаарын тээврийн салбарын олон улсын нислэгийн үйлчилгээний чанарын харьцуулсан судалгаа. Бизнесийн удирдлагын Мастерийн зэрэг горилсон судалгааны ажил
3. Балжинням Төмөр-Очир (201) Сүлжээ рестораны үйлчилгээний чанарыг сайжруулах арга замууд . Бизнесийн удирдлагын мастерийн зэрэг горилсон судалгааны ажил, Санхүү эдийн засгийн их сургууль
4. Далай Янжинлхам (2021) Үйлчилгээний чанарын харьцуулсан судалгаа CU, CIRCLE К конвениенс дэлгүүрийн жишээн дээр.
5. Гансүх.Д (2015) Рестораны менежментийн онцлог / *Ресторан, зоогийн газрын бизнес эрхлэгчдэд зориулсан гарын авлага*
6. Отгонсүрэн.Я Үйлчилгээний маркетинг

Англи хэл дээрх

7. Santhosh Samuel Putta (2023) The Effect of Service Quality on Consumer Satisfaction in Restaurants
8. Nitin Seth, S G Deshmukh, Prem Vrat (2005) Service quality models: A Review
9. KUMASEY, A.S.: Service Quality and Customer Satisfaction: Empirical Evidence from the Ghanaian Public Service, *European Journal of Business and Management*, Vol. 6, No. 6, pp. 172-181, (2014).
10. PAKURÁR, M., HADDAD, H., NAGY, J., POPP, J., OLÁH, J. (2019) : The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector, *Sustainability*, Vol. 11, No. 4, pp. 1- 24, 2019.
11. MATHONG, P., SUREEYATANAPAS, P., ARUNYANART, S., NIYAMOSOTH, T. Vol. 7, No. 1, (2020) : The assessment of service quality for third-party logistics providers in the beverage industry, *Cogent Engineering*,
12. Olga Polyakova, Sheffield Hallam University, UK* Mohammed Mirza, University of Huddersfield, UK (2015) Perceived service quality models: Are they still relevant?

13. Se-Hak Chun * and Ariunzaya Nyam-Ochir (2020) The Effects of Fast Food Restaurant Attributes on Customer Satisfaction, Revisit Intention, and Recommendation Using DINESERV Scale
14. Habtamu Wondawek Abezie (2019) Assessing a restaurant service 16quality using the DINESERV model
15. Kai Victor Hansen (2014) Development of SERVQUAL and DINESERV for Measuring Meal Experiences in Eating Establishments
16. 1212.mn

Х А В С Р А Л Т

ХАВСРАЛТ А Судалгааны асуулга

Модерн номадс болон Монголианс ресторануудаар үйлчлүүлэгчдийн үйлчилгээний чанарын харьцуулсан судалгаа

Сайн байна уу? Танд энэ өдрийн мэнд хүргэе!

Энэхүү судалгаа нь СЭЗИС-н бакалаврын зэрэг горилж буй дипломын ажлын судалгаа бөгөөд судлаачийн ёс зүйн хүрээнд таны хариулт өөр зорилгоор давтан ашиглагдах эсвэл задруулахгүй болно.

Судалгааны зорилго: Монголын уламжлалт хоол гаргадаг хоёр рестораны хэрэглэгчдийн үйлчилгээний чанарыг судалж харьцуулсан байдлаар дүгнэхэд энэхүү судалгааны зорилго оршино.

- Асуулт бүрийн зааврыг анхааралтай уншиж, үнэн зөв хариулна гэдэгт итгэж байна.
- Судалгааг бөглөхөд 5 хүртэлх минут зарцуулах болно.

Нэгдүгээр хэсэг:

Ресторануудаар үйлчлүүлэх зан төлөвийн асуултууд

- 1 Та сард хэд хоногийн давтамжтай гадуур хооллодог вэ?
 - 7 хоногт 1-3 удаа
 - 4-10 удаа
 - 11-15 удаа
 - 15 ба түүнээс дээш
- 2 Сүүлд хэзээ энэ ресторанаар орсон бэ?
 - Монголианс ресторан
 - Модерн номадс ресторан

- 3 Тухайн рестораны үйлчилгээний чанар таны хүлээлтэнд нийцэж чадсан уу?
- o Сүүлийн 7 хоногт
 - o 14 хоногийн өмнө
 - o Сарын өмнө
- 4 Тухайн рестораны үйлчилгээний чанар таны хүлээлтэнд нийцэж чадсан уу?
- o Маш сайн нийцсэн
 - o Дунд зэрэг нийцсэн
 - o Огт нийцээгүй

Хоёрдугаар хэсгийн асуултууд:

Үйлчилгээний чанарын хүлээлт бодит байдлыг үнэлэх хэсэг

Та сонгосон ресторанаа доорхи үйлчилгээний чанарын үзүүлэлт тус бүрээр харгалзах үнэлгээг тэмдэглэнэ үү.

Бүрэн санал нийлнэ	Санал нийлнэ	Зарим тохиолдолд санал нийлнэ	Зарим тохиолдолд санал нийлэхгүй	Бүрэн санал нийлэхгүй
5	4	3	2	1

A	Хүчин зүйлсийн асуултууд					
1	Тухайн рестораны дотоод орчин болон тохижуулалт нь тав тухтай байдаг	1	2	3	4	5
2	Рестораны төрхийг шингээсэн, үзэмж сайтай менютэй	1	2	3	4	5
3	Рестораны ажилчид нь цэвэр цэмцгэр хувцаслалттай	1	2	3	4	5
4	Рестораны цэс нь уншихад хялбар	1	2	3	4	5
5	Машины зогсоолын хувьд хүртээмж ихтэй	1	2	3	4	5
6	Рестораны ариун цэврийн өрөө нь цэвэр цэмцгэр байдаг	1	2	3	4	5
Найдвартай байдал /Reliability						
7	Тухайн ресторан нь цагийн хуваарийн дагуу үйлчилгээ үзүүлдэг	1	2	3	4	5
8	Ресторанд тавьсан санал гомдлыг хүлээн авч хурдан шийдвэрлэдэг	1	2	3	4	5
9	Захиалгын дагуу хоол гарсан эсэх?	1	2	3	4	5
10	Ажилчид нь түргэн шуурхай үйлчилгээг үзүүлдэг	1	2	3	4	5

11	Рестораны ажилчид ачаалал ихтэй үед үйлчилгээний чанараа алдахгүйгээр ажиллаж байсан	1	2	3	4	5
Хариу үйлдэл үзүүлэх /Responsiveness						
12	Ажилтнууд үйлчлүүлэгчийн асуудлыг шийдвэрлэхэд чин сэтгэлээсээ ханддаг	1	2	3	4	5
13	Ресторан нь сайн бэлтгэгдсэн, чадварлаг, туршлагатай боловсон хүчинтэй	1	2	3	4	5
Итгэл төрүүлэхүйц байдал / Assurance						
14	Хүнсний аюулгүй байдлыг хангаж ажилладаг	1	2	3	4	5
15	Тухтай, итгэл төрүүлэхүйц мэдрэмжийг авч чадсан	1	2	3	4	5
16	Ресторан нь найрсаг хамт олонтой	1	2	3	4	5
17	Рестораны ажилчид нь миний хэрэгцээ хүслийг ойлгож байсан	1	2	3	4	5
Empathy						
18	Рестораны байршлын хувьд боломжийн	1	2	3	4	5
19	Хоол авч явах сав баглаа боодол сайтай	1	2	3	4	5
20	Та энэ ресторанаар дахин үйлчлүүлэх үү?	1	2	3	4	5
21	Хоол болон уух зүйлсэд бүрэн сэтгэл ханамжтай байсан	1	2	3	4	5

22	Бусдад энэ рестораныг санал болгоно	1	2	3	4	5
----	-------------------------------------	---	---	---	---	---

Гуравдугаар хэсэг:

Хувийн мэдээллийн хэсэг

1. Хүйс

- Эрэгтэй
- Эмэгтэй

2. Нас

- <20 доош
- 21-25
- 26-30
- 31-35
- 36-40
- 45-с дээш

3. Таны боловсролын түвшин

- Бага
- Бүрэн дунд бус
- Бүрэн дунд
- Дээд
- Магистр
- Доктор

4. Ажил эрхлэлтийн байдал

- Сурагч

- Оюутан
- Төрийн байгууллага
- Төрийн бус байгууллага
- Хувиараа
- Ажилладаггүй
- Бусад

5. Таны сарын дундаж орлого

- 800'000-1'000'000
- 1'000'001-1'500'000
- 1'500'001-2'000'000
- 2'000'001-2'500'000
- 2'500'001-3'000'000
- 3'000'001₮ болон түүнээс дээш

6. Та рестораны үйлчилгээний чанарыг хэрхэн сайжруулмаар байна вэ?