

*Хузиева Эльмира Фарраховна*

канд. социол. наук, доцент

*Сафиуллина Айсылу Фаридовна*

студентка

ФГБОУ ВО «Казанский государственный

энергетический университет»

г. Казань, Республика Татарстан

## **УПРАВЛЕНИЕ СИСТЕМОЙ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В СЛУЖБАХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

*Аннотация:* в настоящее время все большее внимание уделяется процессам, связанным с системой качества. Именно поэтому в представленной статье проведен анализ актуального вопроса управления системой качества обслуживания в службах общественного питания.

*Ключевые слова:* управление, качество, обслуживание, служба, общественное питание, технические характеристики.

Сфера общественного питания является одной из самых динамично развивающихся отраслей отечественной экономики. Особенность выстраивания системы качества в службах общественного питания заключается в том, что все операции в процессе производства продукции взаимосвязаны между собой.

Для выстраивания системы качества на предприятии необходимо обеспечить закупку качественного сырья, соблюдение технологических регламентов для обеспечения качества и безопасности пищевой продукции, создать для хранения готовых продуктов питания оптимальные условия хранения [1].

Активное открытие новых заведений в сфере общественного питания усиливает конкуренцию между службами. Обеспечение качества обслуживания рассматривается в качестве одного из главных конкурентных преимуществ. Чтобы создать на предприятии необходимые условия для предоставления качественного обслуживания, необходимо внедрить в производстве систему управления качеством.

Теме качества обслуживания в службах общественного питания посвящены работы В. Шухарта, В. Кантере и других. Под управлением качеством на предприятии общественного питания необходимо понимать такую систему, которая устанавливает производственный контроль над процессами приготовления разных блюд с организацией строгого соблюдения технических регламентов.

Предприятию, заинтересованному в обеспечении качества обслуживания посетителей, необходимо обеспечить соблюдение санитарно-технологических требований, своевременное заполнение журналов и документации [2].

При выстраивании системы управления качеством обслуживания на предприятиях общественного питания необходимо использовать системный подход, который позволит одновременно решать задачи по обеспечению качества и безопасности производственных процессов.

Применение системы управления качеством обслуживания на предприятии общественного питания позволит обеспечить качество и безопасность всех технологических процессов, включая закупку сырья, приготовление блюд, их продажу и хранение готовой продукции.

Система управления качеством обслуживания позволит повысить конкурентоспособность предприятия, привлечь новых посетителей. Добиться этой задачи можно путем создания условия для функционирования системы менеджмента качества. Основные положения системы менеджмента позволяют определить цели и задачи управления качеством, оценить необходимый объем ресурсов для осуществления контроля качества [3, с. 136].

Система менеджмента, обеспечивающая качество производственных процессов, направлена на рациональное использование имеющихся ресурсов, на предотвращение потерь и позволяет выстраивать долгосрочную стратегию развития предприятия.

Выстраивание системы менеджмента качества на предприятии общественного питания может осуществляться с использованием национальных или международных стандартов в области качества. Преимуществом использования

международных стандартов будет то, что они являются универсальными и позволяют учесть все специфические особенности деятельности службы общественного питания.

В России службами общественного питания используются как международные стандарты качества (ISO), так и национальные стандарты в области качества (ГОСТ).

При внедрении системы управления качеством на предприятии используется процессный подход. Этим подразумевается постоянное осуществление контроля качества и взаимосвязь между всеми процессами производства.

Система менеджмента качества на основе процессного подхода подразумевает планирование системы, постановку целей, обозначение процессов, необходимых для обеспечения качества. Работа включает в себя проведение работы с потребителями с целью оценки их требований к качеству продукции, утверждение изменений в политике организации.

После запуска процессов, отслеживающих качество обслуживания, необходимо обеспечить постоянный мониторинг всех направлений деятельности, связанных с обслуживанием потребителей. Организация, нацеленная на повышение качества обслуживания, должна утвердить план по улучшению качества процессов обслуживания.

В России действует добровольный принцип сертификации системы менеджмента качества. Исключением из этого правила являются предприятия, участвующие в системе муниципальных и государственных контрактов. Их деятельность должна быть сертифицирована в соответствии с международными стандартами.

Конечная цель сертификации службы общественного питания сводится к документированию и учету всех происходящих процессов, обеспечивающих качество обслуживания потребителей [5].

Службы общественного питания в процессе своей деятельности предоставляют услуги, ориентированные на удовлетворение потребностей потребителей.

Под качественным обслуживанием в заведении общественного питания необходимо понимать соблюдение технических регламентов для качественного приготовления пищи, закупку сырья, соответствующего требованиям безопасности и качества, поддержание чистоты и соблюдение требований по гигиене персонала, контактирующего с продуктами питания, производственным оборудованием и посудой.

Другими элементами качественного обслуживания в заведении общественного питания являются: компетентность персонала, обеспечение условий для безопасного пребывания посетителей в заведении, обеспечение сохранности личных вещей, соответствие заведения требованиям пожарной, санитарной и технической безопасности.

В рамках процессного подхода к обеспечению качества обслуживания должен осуществляться постоянный мониторинг ситуации с удовлетворенностью клиентов качеством обслуживания.

Для совершенствования системы обслуживания менеджеры службы общественного питания должны выявлять предпочтения клиентов и оценить возможность их удовлетворения за счет соответствия предприятия национальным и международным стандартам качества.

Международными стандартами предусматривается не просто набор правил для обеспечения качества производства, международная система менеджмента качества содержит рекомендации по созданию условий для прохождения сертификации. Все принципы, предусматриваемые системой менеджмента качества, носят лишь рекомендательный характер для заведений общественного питания.

Получается, что управление системой качества на предприятии общественного питания подразумевает проведение комплексной работы, начиная от постановки целей и задач в обеспечении качества обслуживания, заканчивая оценкой необходимой ресурсной базы и выявлением актуальных потребностей у потребителей [4].

Этот инструмент в системе менеджмента необходимо рассматривать как потенциальную возможность для приобретения дополнительного конкурентного преимущества. В России действует принцип добровольной сертификации системы менеджмента качества, однако сертификация предоставляет практически неограниченные возможности для совершенствования качества обслуживания потребителей.

### *Список литературы*

1. Галяткина М. Сопротивление изменениям в организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.iteam.ru/publications/human/section\\_70/article\\_3863/](http://www.iteam.ru/publications/human/section_70/article_3863/)
2. Концепция интегрированной системы менеджмента ОАО «Тюменьэнерго» согласно требованиям международных стандартов КО серий 9000 и 14000 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www2.te.ru/appls/portal/Portal\\_ru.nsf/0/AB5870F8C459D030C52572EB003C80D7](http://www2.te.ru/appls/portal/Portal_ru.nsf/0/AB5870F8C459D030C52572EB003C80D7)
3. Меркушова Н.И. Принцип TQM «Вовлечение персонала» в управлении качеством и современных системах менеджмента / Н.И. Меркушова, Е.Б. Гафорова // Экономика, управление, финансы (II) [Текст]: материалы Междунар. науч. конф. (г. Пермь, декабрь 2015 г.). – Пермь: Меркурий, 2015. – С. 135–137.
4. Овчинников Ф. Как же сделать так, чтобы корпоративные стандарты реально работали? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.hr-journal.ru/column/thoughts/thoughts\\_595.html](http://www.hr-journal.ru/column/thoughts/thoughts_595.html)
5. Ханьшева Н. Корпоративные стандарты обслуживания клиентов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.marketkom.ru/files/articles/Korporativnye\\_standarty\\_obslyzhivaniya\\_klientov.pdf](http://www.marketkom.ru/files/articles/Korporativnye_standarty_obslyzhivaniya_klientov.pdf)