

ОСОБЕННОСТИ РАЗРАБОТКИ ЭЛЕМЕНТОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИИ В СФЕРЕ РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА.

Керсельян Е.А
Университет ИТМО

Научный руководитель - канд. экон. наук, доцент Александрова А.И.
Университет ИТМО

В данном докладе проведен анализ существующих элементов и обоснования выбора определённых инструментов для формирования эффективной системы менеджмента качества. Также изучен процесс внедрения СМК и раскрыты особенности стандартизации в сфере общественного питания.

Введение. Актуальность работы подтверждается критической ситуацией в сфере общественного питания, где компании активно борются с последствиями кризиса 2020 года. Необходимость привлечения новых клиентов и их удержания, вынуждает предприятия разрабатывать и внедрять новые инструменты для совершенствования своей политики в области качества. Конкурентоспособность будет обеспечена на высоком уровне, только в том случае, если эти процессы будут непрерывны и системны.

Цель работы: Выявить особенности разработки элементов системы менеджмента качества для предприятий общественного питания с целью повышения конкурентоспособности.

Основная часть. Ресторанная сфера включает в себя услуги организации, производства и реализации досуга населения. В связи с этим, управление качеством состоит из множества взаимосвязанных процессов – от соблюдения всех технических и санитарных норм до грамотно выстроенной политики развития персонала. При выполнении всех стандартов будет улучшаться имидж предприятия и формироваться лояльность потребителей, что в свою очередь обеспечит ему конкурентное преимущество.
[1]

Разработка новых процессов системы менеджмента качества должна происходить в несколько этапов:

1. Характеристика существующих элементов. На предприятиях общественного питания, недостаточно контролировать только процесс производства продукта, постоянному анализу и совершенствованию должны подвергаться действия персонала. На этом этапе важно опираться не только на внутренние показатели, но и использовать такие данные как: отзывы потребителей, упоминания в СМИ, профессиональная критика. Исследование выявило следующие недочеты СМК: отсутствие четко распределенных зон ответственности у менеджеров, недостаток систематического обучения и получения новых навыков у обслуживающего персонала, отсутствие перспектив развития.

2. Обучение персонала. Этапы развития предприятия в ресторанной сфере определяются преобладающей ролью качества предоставляемых услуг, особенно уровнем обслуживания. В качестве основных инструментов большинство предприятий использует тренинги по следующим тематикам: психология, стрессоустойчивость, профессиональные навыки. Таким образом не только повышается квалификация кадров, но и укрепляется взаимодействие людей, как следствие снижается текучесть персонала. Это является прямыми инвестициями в человеческий капитал, следовательно, для их учета необходимо выражать качественные преобразования через количественные показатели. Самым эффективным способом станет разработка собственной системы оценки с учетом всех особенностей.

3. Создание чек-листов. В стандарте ISO 9001-2015 обозначено, что организация не только должна определять процессы, необходимые для работы системы менеджмента качества, и их применение в рамках организации, но также распределять обязанности, ответственность и полномочия в отношении этих процессов и применять методы, необходимые для обеспечения их результативного функционирования.[2] В этом случае в качестве инструмента выступает разработанная модель в форме заполнения чек-листа, в котором представлен список требований для оценки качества работы и их реальное выполнение. Таким образом, этот инструмент сразу выполняет две функции: распределение зон ответственности и контроль выполнения функций. Наибольшей эффективности можно добиться, если создавать его на основе круга обязанностей, которые сотрудник определил самостоятельно.

4. Определение перспектив развития. При внедрении обычно используется процессный подход, который включает цикл "Планируй - Делай - Проверь - Действуй" (PDCA). На предприятии должен проводиться постоянный мониторинг процессов, продукции и услуг в сравнении с поставленными целями, планироваться дальнейшее развитие системы и применение новых инструментов. Важным пунктом на данном этапе также является анализ обратной связи, как от персонала, так и от посетителей заведения.

Выводы. В сфере ресторанного бизнеса, качество услуг является основным фактором конкурентоспособности и перспектив роста предприятия. Формирование грамотной системы менеджмента качества помогает быстрее справляться с последствиями кризиса. Данный процесс должен осуществляться поэтапно, с учетом особенностей бизнеса. Основное внимание стоит уделить настраиванию процессов работы внутри команды.

Список литературы:

1. Лаптева Е.П., Ивашкина А.В. "Совершенствование методического подхода формирования стратегии конкурентоспособности предприятий общественного питания» 2019, pp. 69-76.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Национальный стандарт российской федерации системы менеджмента качества. – М.: Госстандарт России, 2015.

Керсельян Е.А (автор)

Подпись

Александрова А.И. (научный руководитель)

Подпись