

## МОБИЛЬНЫЙ АУДИТ КАК ИНСТРУМЕНТ АВТОМАТИЗАЦИИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Керсельян Е.А.  
Университет ИТМО

Научный руководитель – к.э.н., доцент Александрова А.И.  
Университет ИТМО

В данной работе проведен анализ процесса мобильного аудита в сфере общественного питания, внедряемого для обеспечения эффективной автоматизации системы управления качеством на предприятии. Также определены главные преимущества и виды электронных чек-листов, применяемых для проведения мобильного аудита.

**Введение.** За последние годы сфера общественного питания претерпела серьезные изменения в связи с развитием новых технологий. Рестораны все меньше используют бумажный вид документов для осуществления основных процессов предприятия. С развитием автоматизации управлением финансами и проектами, выставлением счетов, взаимодействием с партнерами занимаются CRM-системы и сервисы. Эта тенденция затронула и управление качеством. Для обеспечения эффективного контроля качества на предприятии появилась необходимость в диджитализации чек-листов в ресторанном бизнесе.

**Основная часть.** Чек-лист любого заведения в сфере общественного питания – это перечень контрольных пунктов, по которым проверяется и оценивается определенный процесс, а также соответствие помещений стандартам, технологиям и санитарным нормам. Данный документ может включать в себя проверку как уровня обслуживания персонала, так и санитарно-техническое состояние помещений.

Внутренние аудиты в ресторане помогают выявить проблемные зоны, на которые стоит обратить внимание, и определить методы их устранения. Более того, это способствует проходить проверки от государственных надзорных органов. Таким образом, когда в ресторане все соответствует нормам и стандартам, не совершаются нарушения, повышается его рейтинг. Если гости оказываются довольными от уровня гостеприимства, обслуживания, качества еды, интерьера и чистоты зала, они становятся не только постоянными клиентами, но и рекомендуют данное заведения друзьям и знакомым.

Максимальную эффективность от проведения внутренних аудитов в сфере общественного питания можно осуществить с помощью внедрения сервиса электронных чек-листов, где нет систематически теряющихся бумажных документов, и все данные хранятся в облачных хранилищах. В рамках такого сервиса, проверки проводятся на личных мобильных устройствах сотрудников, а руководство автоматически получает наглядные отчеты по факту выполнения проверок и имеет постоянный доступ к отчетности на сайте сервиса в любое время из любой точки планеты. Аудитор выполняет проверку ресторана по электронному чек-листу на своем мобильном устройстве. В ходе внутреннего аудита он фиксирует нарушения, выставляет оценки по каждому критерию и получает подтверждающие документы. После завершения проверки процесс контроля будет передан далее по цепочке для подписания ответственным лицом, устранения несоответствий и создания претензий сервисным службам.

Чек-листы для проведения аудита затрагивают разные процессы и подразделения. Они могут быть как комплексными, так и узконаправленными, например, для отдельной проверки поваров, официантов, барменов, менеджеров и т. д. В зависимости от направленности заведения, чек-лист может формироваться со своей спецификой, однако существуют и универсальные критерии: санитарное состояние служебных помещений, уборных комнат, оснащения, соблюдение правил хранения и транспортировки продуктов, соблюдение пожарной безопасности наличие требуемой документации и т. д.

Существует несколько типов оценки в чек-листе:

- базовые ответы «да/нет»;
- балльная система оценки (числовое значение) определенных критериев;
- выбор фиксированного значения или ответа из данного на выбор;
- комментарий.

При этом сами критерии в чек-листе могут иметь определенное значение в виде баллов или суммы штрафа, на основании которых строится отчет по результатам выполнения чек-листа.

Главное преимущество использования сервиса мобильных чек-листов состоит в незаметном и быстром выполнении проверки, а также в постоянном хранении данных без угрозы потери. Более того, мобильный аудит дает возможность собирать расширенную отчетность и проводить аналитику по разным периодам и в разных разрезах. Полученная информация позволяет оценить не только проблемные зоны, но и тенденции развития заведения.

**Выводы.** Постоянное проведение внутренних аудитов в ресторанах – важная задача, которая позволяет обнаруживать недочеты и проблемы на предприятии. В современных условиях высокой конкуренции необходимо автоматизировать процесс внутреннего аудита с помощью сервиса электронных чек-листов. Это позволит контролировать соблюдение норм и стандартов ресторана, качество обслуживания, ускорить получение и передачу информации, оптимизировать время работы персонала, а также повысить производительность труда. Для того, чтобы система работала везде, необходимо ввести обязательное использование на государственном уровне. Проверки от надзорных органов будут проходить с помощью мобильного аудита – дистанционно и эффективно.

Керсельян Е.А. (автор)

Подпись

Александрова А.И. (научный руководитель)

Подпись