

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ НА ОСНОВЕ МЕТОДОВ КАЧЕСТВА

Пасекина К.С.,

Научный руководитель канд. экон. наук Герасимова Е.А.

Торгово-экономический институт Сибирского федерального университета

Среди предприятий общественного питания основное место занимают рестораны, кафе, бары. Они играют заметную роль в организации отдыха населения. Понятие качество на предприятиях общественного питания обширно и необъятно. Оно включает в себя все от встречи гостя в заведении, до подачи блюда на стол.

Принято выделять две основные системы качества на предприятиях общественного питания: система качества продукции и система обслуживания.

Качество продукции формируется на стадии разработки продукции и закладывается в нормативную документацию, обеспечивается на стадии производства и поддерживается на стадии хранения, транспортирования и реализации, а также зависит от многих факторов.

К факторам, способствующим достижению качества, можно отнести лучшее проектирование, лучшие средства связи, успехи рационализации, улучшение технологии и оборудования, лучшие материалы и др.

Процесс обеспечения достойного качества продукции, если рассматривать его как объект управления, состоит из взаимоподчиненных и взаимоувязанных операций и стадий — от приемки исходного сырья до его переработки и хранения готовой продукции. Следовательно, если на всем протяжении данного технологического процесса изготовления продукции хотя бы одна операция будет выполнена недостаточно качественно, получить хороший результат не удастся, а вся проделанная перед этой операцией работа будет испорчена. Поэтому очень важно соблюдение технологической дисциплины, которая прописана в нормативных документах, тщательный контроль качества не только всего процесса, но и всех промежуточных операций.

Управление качеством продукции общественного питания также зависит от эффективности контроля, который должен осуществляться на всех этапах производства. Кроме того, необходимо разработать механизм стимулирования персонала, чтобы все сотрудники были заинтересованы в производстве продукции только высокого качества.

Под качеством обслуживания клиентов подразумевается создание на конкретном предприятии общественного питания наиболее благоприятных условий для выбора и приобретения ассортимента и оказания предусмотренных услуг.

Качество обслуживания в общественном питании оценивается следующей системой показателей:

1. Разнообразие ассортимента готовой продукции.
2. Соблюдение технологии обслуживания потребителей.
3. Профессиональное мастерство персонала.
4. Организация рекламы и информации, которые помогают потребителю сделать выбор в пользу данного предприятия.
5. Предоставление потребителям дополнительных услуг.
6. Мнение потребителей об уровне и качестве обслуживания.

Системы обслуживания на предприятии общественного питания включаются в себя три формы: самообслуживание, обслуживание персоналом и комбинированная форма.

Самообслуживание и комбинированная форма обслуживания являются самыми популярными и малозатратными на сегодняшний день. Что касается обслуживания персоналом здесь много аспектов и тонкостей.

Радушно встретить, быстро и вкусно накормить людей, создать им все условия для полноценного отдыха — такова задача работников предприятий.

От правильной и четкой организации работы обслуживающего персонала предприятий общественного питания зависят настроение и самочувствие всех, кто пользуется их услугами.

Культура обслуживания — один из основных критериев в оценке деятельности работников общественного питания. Понятие это включает не только санитарное состояние помещений предприятий общественного питания и уровень механизации основных производственных процессов, но и наличие рекламы и информации, степень комфортности и уюта залов.

Культура обслуживания зависит и от применения различных форм и методов работы официантов, использования прогрессивных форм обслуживания (отпуск комплексных обедов, питание по абонементам, организация столов саморасчета и столов-экспресс, обслуживание по принципу «шведского стола» и др.).

Особое место занимает оказание дополнительных услуг клиентам: доставка обедов на дом, обслуживание торжеств (свадьбы, юбилеи) на дому, прием заказов на изготовление кулинарных и кондитерских изделий, вызов такси, бронирование столов и др.

Помимо системы качества продукции и качества обслуживания существует еще много критериев оценки качества предоставления услуг на предприятии общественного питания. Это фирменный стиль заведения, предметы интерьера, эксклюзивность блюд и напитков, и конечно же личностные качества каждого из работников предприятия.

Чтобы повысить эффективность управления предприятием, система качества должна отвечать следующим основным принципам: личное участие и ответственность руководителя в работах по обеспечению качества предоставляемой продукции и услуг; наличие четкого планирования в области качества; четкое распределение ответственности и полномочий на каждый вид деятельности, обеспечивающее реализацию плана предприятия в области качества; определение затрат по обеспечению качества продукции и сервиса; обеспечение безопасности продукции, работ, услуг для потребителя; стимулирование развития по улучшению качества; систематическое совершенствование методов и средств обеспечения и контроля качества.

Список литературы:

1. Кутаева Т.Н. Общественное питание в системе потребительских услуг // Вестник НГИЭИ №3, 2013
2. Ким Е.В. Организация контроля качества на предприятиях общественного питания// Известия Тульского государственного университета. Технические науки №6, 2013
3. Сидякова В.А. Управление качеством обслуживания в общественном питании// Вестник №7(26) 2013
4. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания/ Учебное пособие/ 2002

5. Шадрин А.Д. Менеджмент качества М.: НТК Трек,2004