

УДК 658.012

**В.М. МОМОТ, В.В. НЕЖУРКО**

*Національний аерокосмічний університет ім. М.Є. Жуковського «ХАІ»*

## **СПОСОБИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ТИПУ**

*Ця стаття присвячена розробці комплексних способів управління якістю в системі громадського харчування. Розглянуті такі поняття як якість та управління якістю, проблеми контролю якості на підприємствах ресторанного типу. Також описується робота окремого агентства, що займається наданням послуг окремим ресторанам, які не мають змоги утримувати власний відділ якості. В роботі пропонуються комплексні способи контролю якості, за допомогою яких агентство з якості зможе дати відповідь на питання як повністю задовольнити потреби споживача.*

**Ключові слова:** *якість, контроль якості, підприємства громадського харчування, ресторан, управління якістю.*

### **Вступ**

За останнє десятиліття в Україні відбулася переорієнтація з промислового виробництва у сферу послуг. Сфера громадського харчування приносить у бюджет країни немало коштів, стаючи важливою частиною державної економіки. У боротьбі за клієнта багато компаній демпінгують, розширюють асортимент, розробляють і впроваджують різноманітні маркетингові стратегії. Але з цього ланцюжка часом випадає найголовніше – забезпечення належної якості виробленої продукції чи послуг. Успішні підприємці роблять наголос саме на якість, як на конкурентну перевагу.

Якість – комплексне поняття, що характеризує ефективність усіх сторін діяльності: розробка стратегії, організація виробництва, маркетинг та ін. Забезпечення якості – створення впевненості у споживача в тому, що вимоги до якості будуть виконані.

Управління якістю як самостійна область наукової та практичної діяльності почало формуватися на початку XX століття. У 1905 році з'являється система Ф. Тейлора, яка виділяє 4 етапи в управлінні якістю:

- 1) контроль якості;
- 2) управління якістю;
- 3) забезпечення якості;
- 4) загальне управління якістю [1].

Проблемами управління якістю послуг підприємств займалися зарубіжні та вітчизняні вчені, такі як: М. Альберт, Д. Белл, М. Ветер, Р. Каплан, Ф. Котлер, Т. Левит, М. Мескон, Д. Нортон, Н.-Г. Ольве, С. Рассел, Б. Рендер, Ж. Рой, Ф. Тейлор, А. Фишер, К. Хаксевер, Ф. Хедоури, Ю.Л. Александров, Л.П. Басков, Э.А. Батраева, Н.О. Герасимова, М.А. Горенбургов, С.А. Ершова, А.И. Кочерга, Т.Д. Маслова, В.М. Ройзман, А.Н. Цветков, А.Н. Чаплина, Д.В. Шопенко та ін. Тим не менш, виконані дослідження не в повній мірі містять опис та обґрунтування способів управління якістю послуг на підприємствах громадського харчування, що і визначило мету і завдання цього дослідження.

У Міжнародному стандарті ІСО 8402-94 «Управління якістю і забезпечення якості. Словник». Якість послуги – це сукупність характеристик послуги, які надають їй здатність задовольняти обумовлені чи передбачувані потреби [2].

Для забезпечення необхідного рівня якості послуг підприємствам потрібна не тільки передова технологія, необхідна матеріальна база, кваліфікований персонал, але і раціональна організація робіт, ефективне управління підприємством із залученням системи менеджменту якості. Таким чином, у сучасній ситуації з'явилася потреба в розробці системи управління якістю послуг на підприємствах громадського харчування, що відповідала б вимогам ринкової економіки.

## Результати

Кожному ресторану життєво важливо мати хороший імідж і постійних клієнтів, для цього необхідно займатися перевіркою якості роботи персоналу, а також якістю приготованих страв, дотриманням норм обслугову-

вання і т.п. Зекономивши на продуктах або на робочих годинах персоналу підприємство має ризик виникнення конфлікту з клієнтом, а згодом і втратити його. Тому постійно потрібно тримати якість послуг та приготованих страв на належному рівні, інакше вас поглине конкурент, який займається більш детально питаннями якості на своєму підприємстві.

На великих підприємствах існує відділ, який займається питаннями якості. Склад і чисельність відділу якості та її функціональних груп визначаються потребами компанії, при необхідності деякі з означених функцій можуть бути об'єднані всередині структурних утворень підприємства. Підприємство може додатково формувати функціональні утворення, що відображають його специфіку [3].

У командно-адміністративній економіці якість трактується з позиції виробника. У ринковій економіці якість розглядається з позиції споживача.

Поняття якості продукту з позицій його відповідності вимогам споживача склалося саме в умовах ринкової економіки. Ідея такого підходу до визначення якості продукції належить голландським вченим Дж. Ван Етінгеру і Дж. Сіттігу. Ними розроблена спеціальна область науки кваліметрія. Кваліметрія – наука про способи виміру і квантифікації показників якості.

На даний момент служби якості існують тільки у великих мережах ресторанів. Тільки мережі ресторанів можуть дозволити собі відділ якості, інші ресторани змушені покладати відповідальність на адміністраторів і шеф-кухаря, проте і вони не завжди готові стати на бік клієнтів. Кожен ресторан повинен мати змогу проходити контроль якості усіх процесів на підприємстві.

Тому метою даної роботи є розробка способів контролю якості на підприємствах ресторанного типу. У даній роботі розглядається доцільність роботи окремого агентства з якості, яке займатиметься питаннями контролю якості та наданням рекомендацій з питань управління та забезпечення якістю на основі результатів дослідження.

Вагомою проблемою на підприємствах ресторанного типу є те, що таке підприємство буде виступати контролюючим органом внутрішніх та зовнішніх стандартів ресторану. Стандарти якості можна розділити на внутрішні стандарти підприємства – стандарти, встановлені самим під-

приємством для самого себе, і зовнішні стандарти – стандарти, які диктуються державними органами або незалежними організаціями [4].

Дослідження показують, що для багатьох компаній підвищення якості сервісу стає більш ефективним інструментом збільшення обсягу продажів і прибутку, ніж маркетинг, просування чи реклама.

У сучасних системах управління підприємствами громадського харчування все більш помітну роль відіграє управління якістю продукції та послуг. Пояснюється це, по-перше, тим, що якість, є найбільш вагомим додатком конкурентоспроможності послуг. По-друге, якість продукції та послуг повинна гарантувати їх безпеку і екологічність, забезпечувати можливість їх обов'язкової сертифікації, що контролюється державними наглядовими органами.

Якість може розглядатись як технічна та функціональна. Технічна якість – це те, з чим залишився клієнт після взаємодії зі службовцем (наприклад, блюдо в ресторані). Функціональна якість – це процес надання послуг. Під час цього процесу споживачі проходять безліч етапів в їх взаємодії зі службовцями фірми. Функціональна якість може поліпшити враження від їжі, яка не цілком виправдала очікування клієнта, але якщо функціональна якість погана, то ніщо інше не виправить виниклого почуття незадоволення у клієнта.

Кожне підприємство громадського харчування повинно гарантувати клієнтам: якісне приготування їжі з продуктів високої якості; чистоту, гігієну, естетичність; чітке обслуговування (компетентність, ввічливість персоналу); особисту безпеку і безпеку майна клієнтів (пожежну, технічну, санітарну, екологічну безпеку).

На рис. 1 зображений цикл управління взаємовідносинами якісного агентства зі споживачами.

Запропоноване агентство буде використовувати систему управління якістю, яка приведена у відповідність до міжнародного стандарту ISO 9000 та ISO 9001, та дозволяє:

- 1) оптимізувати дублюючі дії;
- 2) впорядкувати документообіг;
- 3) позбавитися від необґрунтованих фінансових втрат;
- 4) повністю контролювати всі процеси на підприємстві [5].



Рис.1. Цикл управління взаємовідносинами зі споживачами

Ідея полягає в тому, що агентство надавало би послуги не окремому ресторану, а відразу декільком. Керівництво ресторанів вирішує, з якою періодичністю дані дослідження будуть проводитися, обирає з консультантом які способи контролю якості, в його випадку, краще скомбінувати і застосувати. За бажанням агентство буде співпрацювати на постійній основі. Перевага для власників ресторанів в тому, що їм не доведеться постійно нести витрати на утримання відділу, дослідження проводяться за бажанням, тому кожен сам вирішує скільки і як часто він буде платити гроші за «якість».

Агентство буде займатись управлінням якістю на всіх стадіях підприємства: закупівля – виробництво – обслуговування. Для цього запропонуємо кілька способів, які в комплексі дадуть змогу виявити проблемні сторони ресторану.

Способи контролю якості:

1. Контрольна закупка.

В ході реалізації цього способу контролю якості перевіряється дотримання стандартів приготування (контроль пограмовки кожного з інгреді-

ентів страви, оцінка естетичного вигляду страви і відповідність з картинкою в меню).

#### 2. Обзвін клієнтів.

При використанні цього способу проводиться оцінка якості, швидкості обслуговування, стандартів обслуговування, якості страв, інтер'єру і атмосфери шляхом оцінювання клієнтами ресторану по телефону.

#### 3. Анкетування в ресторані.

Використовується наступним шляхом. На столах закладу розкладені анкети з важливими питаннями, за бажанням гість може відповісти на них, перебуваючи в ресторані.

#### 4. Контроль якості продуктів.

Проводиться шляхом оцінки незалежного експерта, відповідної кваліфікації, який протягом дня контролює правильність приготування страв, свіжість інгредієнтів, дотримання санітарних норм на кухні.

#### 5. Таємний покупець.

Проводиться перевірка кваліфікованим працівником якості продукції та дотримання норм обслуговування та стандартів.

#### 6. Телефон гарячої лінії.

Для реалізації цього способу клієнтам надається номер телефону гарячої лінії для його використання у разі потреби швидкої реакції на «гостру проблему».

#### 7. Інтернет оцінка.

Використовується при наявності спеціалізованого сайту або веб-сторінки закладу для анонімної оцінки клієнтами, аналог анкетування в ресторані.

#### 8. Контроль продуктів.

Використовується шеф-кухарем для контролю якості продуктів, які надходять в ресторан. Продукти перевіряють на придатність за смаковими, нюховими якістьми, естетичним виглядом, наявністю маркування, терміном придатності. А також контроль проходять продукти, які на даний момент знаходяться на складі ресторану.

#### Недоліки способів:

##### 1. Не всі страви можливо перевірити.

2. Вимагає багато часу на обробку даних, працює тільки на постійних клієнтів.

3. Складність ручної обробки даних.
4. Не завжди думка експертів про правильність збігається з кухарями.
5. Тайний покупець не завжди має можливість точно оцінити дотримання стандартів обслуговування гостей, які відпочивають у місцях з обмеженою видимістю.
6. Не всі конфлікти можна вирішити по телефону.
7. Не завжди оцінка може бути об'єктивною, бо оцінити може будь-хто, навіть той, хто не був жодного разу у закладі.
8. Цей спосіб має періодичний характер, тобто сьогодні продукт є придатним, а завтра може таким не бути.

У всіх цих способів є недоліки, проте при впровадженні в ресторан потрібної комбінації даних способів, наприклад контрольна закупівля - анкетування - гаряча лінія, ми зможемо отримати відповіді на виниклі питання з проблем якості.

Весь комплекс наданих послуг виявляє потреби споживачів, відповідає на питання, що в першу чергу необхідно змінити, покращити, щоб покращити існуючий стан ресторану на ринку. Також такий спосіб контролю та управління якістю на підприємстві є менш трудомістким та не потребує постійних витрат, які витрачається на утримання власного відділу з якості

Впровадження в ресторані системи контролю якості за допомогою агентства максимально збільшить відсоток задоволених споживачів, що приведе до ізоляції споживачів від впливу конкурентів, сприяння появи численних постійних споживачів, створення переваг для утримання споживачів, збільшення кількості споживачів і сприяння зростанню позитивних рекомендацій з їх боку, зменшення витрат при невдачах, скорочення витрат на залучення нових покупців.

## **Висновки**

У даній статті були виявлені проблеми системи контролю якості в закладах ресторанного типу. Запропонований новий комплексний спосіб контролю якості на підприємствах ресторанного типу, розглянута доцільність роботи підприємства, яке буде цим займатися.

Для ресторанів-одинаків користування послугами запропонованого агентства з контролю якості дає шанс розвивати свій бізнес і конкурувати з власниками великих мереж. Це буде затребуваним, оскільки актуальність питань контролю якості, досліджених у цій статті, буде зростати в кожному роком, оскільки конкуренція в ресторанному бізнесі з кожним днем посилюється.

При подальшому дослідженні питань підвищення контролю якості на підприємствах ресторанного типу планується розробити алгоритм розрахунку ефективності запропонованих у статті способів. Це є дуже важливим моментом для розвитку даної проблеми, оскільки дає змогу оцінити ефективність як комплексу впроваджуваних способів, так і окремо кожного з них. Також допоможе обрати найбільш ефективний спосіб контролю якості для окремого ресторану.

## Література

1. *Управление качеством в процессе производства и обслуживания на предприятии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://okprentza.ru/analitika/85-upravlenievproizvodstve.html>. – 20.08.2011 р.*
2. *Сфиев, Ш.А. Совершенствование системы управления качеством услуг предприятий общественного питания как основа повышения их конкурентоспособности [Электронный ресурс] / Ш.А. Сфиев // Актуальные проблемы социально-экономического развития России: сб. матер. Всерос. науч.-практ. конф., 17-18 нояб. 2009 г. – Махачкала: ДГТУ, 2009. – Т. II. (0,31 п.л.). – Режим доступа: <http://aid.dstu.ru/fileadmin/template/dstu.ru/files>. – 20.08.2011 р.*
3. *Пилиповский, Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства [Текст] / Е.Е. Пилиповский, Л.В. Шмарова. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 337 с.*
4. *Сфиев, Ш.А. Совершенствование системы управления предприятием общественного питания [Электронный ресурс] / Ш.А. Сфиев // Хозяйствующие субъекты в системе мировой экономики: матер. междунар. науч.-практ. конф., 16-17 дек. 2008 г. – Махачкала: ДГТУ, 2008. – Ч. 2. (0,1 п.л.). – Режим доступа: <http://aid.dstu.ru/fileadmin/template/dstu.ru/files>. – 20.08.2011 р.*
5. *Сертификат ИСО 9001-2008: не дань моде, а конкурентное преимущество. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.iso-iso.ru/sertifiso.html>. – 20.08.2011 р.*



Надійшла до редакції 24.08.2011

**Рецензент:** д-р екон. наук, проф., зав. каф. фінансів **О.Б. Жихор**, Харківський університет банківської справи, Харків

## СПОСОБЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РЕСТОРАННОГО ТИПА

*В.М. Момот, В.В.Нежурко*

Данная статья посвящена разработке комплексных способов управления качеством в системе общественного питания. Рассмотрены такие понятия как качество и управление качеством, проблемы контроля качества на предприятиях ресторанного типа. Также описывается работа отдельного агентства, которое будет заниматься предоставлением услуг отдельным ресторанам, не имеющих возможности содержать собственный отдел качества. В работе предлагаются комплексные способы контроля качества, с помощью которых агентство по качеству сможет дать ответ на вопрос как полностью удовлетворить потребности потребителя.

**Ключевые слова:** качество, контроль качества, предприятия общественного питания, ресторан, управление качеством.

## METHODS OF QUALITY MANAGEMENT IN THE COMPANY OF THE RESTORANT TYPE

*V.M. Momot, V.V.Nezhurko*

This article is devoted to the designing of quality management methods in catering system. The paper considers the concept of quality and quality management, problems of quality control at the enterprises of restaurant type. This article describes the work of an agency that will deal with the quality of individual restaurants, which aren't able to have their own quality department. The paper proposes methods of quality control which help the agency of quality to answer the question how to meet the consumer's demands.

**Key words:** quality, quality control, catering, restaurant management, quality management.

**Момот Валерій Михайлович** – канд. техн. наук, доцент каф. менеджменту, Національний аерокосмічний університет ім. М.С. Жуковського «ХАІ», Харків, Україна, e-mail: momot.valerij@yandex.ua.

**Нежурко Вікторія Володимирівна** – магістрант каф. менеджменту, Національний аерокосмічний університет ім. М.С. Жуковського «ХАІ», Харків, Україна, e-mail: vika\_nes@mail.ru.