АЛГОРИТМ ІНТЕГРУВАННЯ ПРОЦЕСНОГО ПІДХОДУ В СИСТЕМУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЗАКЛАДІВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Фостолович Валентина Анатоліївна,
Д.е.н., професор
Муравйова Дяр'я Володимирівна,
Здобувач (другого) магістерського рівня вищої освіти
Житомирський державний університет
Імені Івана Франка
м. Житомир, Україна

Вступ. Функціонування підприємств ресторанного бізнесу потребує інтегрування сучасного підходу до системи управління якістю [2]. Важливою характеристикою і головною вимогою гостя є якість. Система управління якістю закладів гостинності орієнтована не лише на зростання лояльності гостей але і на забезпечення очікуваної величини економічної ефективності [1, 3].

Мета роботи. Метою дослідження є визначити місце та суть інтегрування процесного підходу у систему управління якістю підприємств ресторанного господарства. Важливим завданням є виокремити базові мікропроцеси системи управління якістю та розділити їх на блоки за групами процесів на вхідному етапі, операційному етапі, аналітичному етапі та етапі розвитку.

Матеріали та методи. В процесі розробки алгоритму інтегрування процесного підходу у систему управління якістю закладами ресторанного бізнесу нами проведено системний аналіз діяльності ресторану, як цілісної системи функціонування усіх відділів у системі взаємопов'язаних бізнес-процесів. Застосовано порівняльний аналіз результативності закладів сфери гостинності при використанні процесного підходу у функціонуванні системи управління якістю. Проведено схематичне моделювання алгоритму інтегрування процесного підходу в систему управління якості закладами ресторанного бізнесу.

Результати та обговорення. Вирішення завдання удосконалення

процесів управління якістю у закладах індустрії гостинності слід розпочинати із глибоких теоретичних досліджень виокремивши базові макропроцеси системи управління якістю у функціонування закладів ресторанного господарства.

Слід зазначити, що систему управління якістю за процесами можна досліджувати, розділивши її на наступні блоки:

1) Процес планування якості – Вхідний етап;

2) Процес забезпечення якості – Операційний етап;

3) Процес контролю якості – Аналітичний етап;

4) Процес постійного поліпшення – Етап розвитку.

На рисунку 1 нами схематично представлено основні процеси системи управління якістю підприємств ресторанного бізнесу.

За кожним із макропроцесів стоїть перелік значної кількості робіт, які необхідно виконати і розробити та адаптувати відповідну систему управління якістю за кожним із них. Так, на вхідному етапі реалізується процес планування якості у розрізі функцій:

- розробки власне концепції закладу;
- інжинірингу меню;
- вибору та оцінки постачальників продуктів, сировини для приготування блюд та інших матеріалів;
- встановлення внутрішніх стандартів обслуговування;
- розробка технологічних карт;
- інше.

Наступним блоком процесів управління якістю на операційному етапі слід виокремити процес забезпечення якості. Він є важливим в системі забезпечення операційної діяльності підприємства, оскільки передбачає внутрішню систему постійного контролю за:

1) дотриманням вимог технологічних карт в частині технології приготування страв;

2) витримування санітарно-гігієнічних норм і принципів функціонування системи управління безпечністю харчових продуктів.

Даний процес є важливим і досить складним, оскільки визначним фактором в його дотриманні є людські (трудові) ресурси. Тому, рівень кваліфікації лінійного персоналу є основоположними чинниками спроможності підприємства досягти результативності.

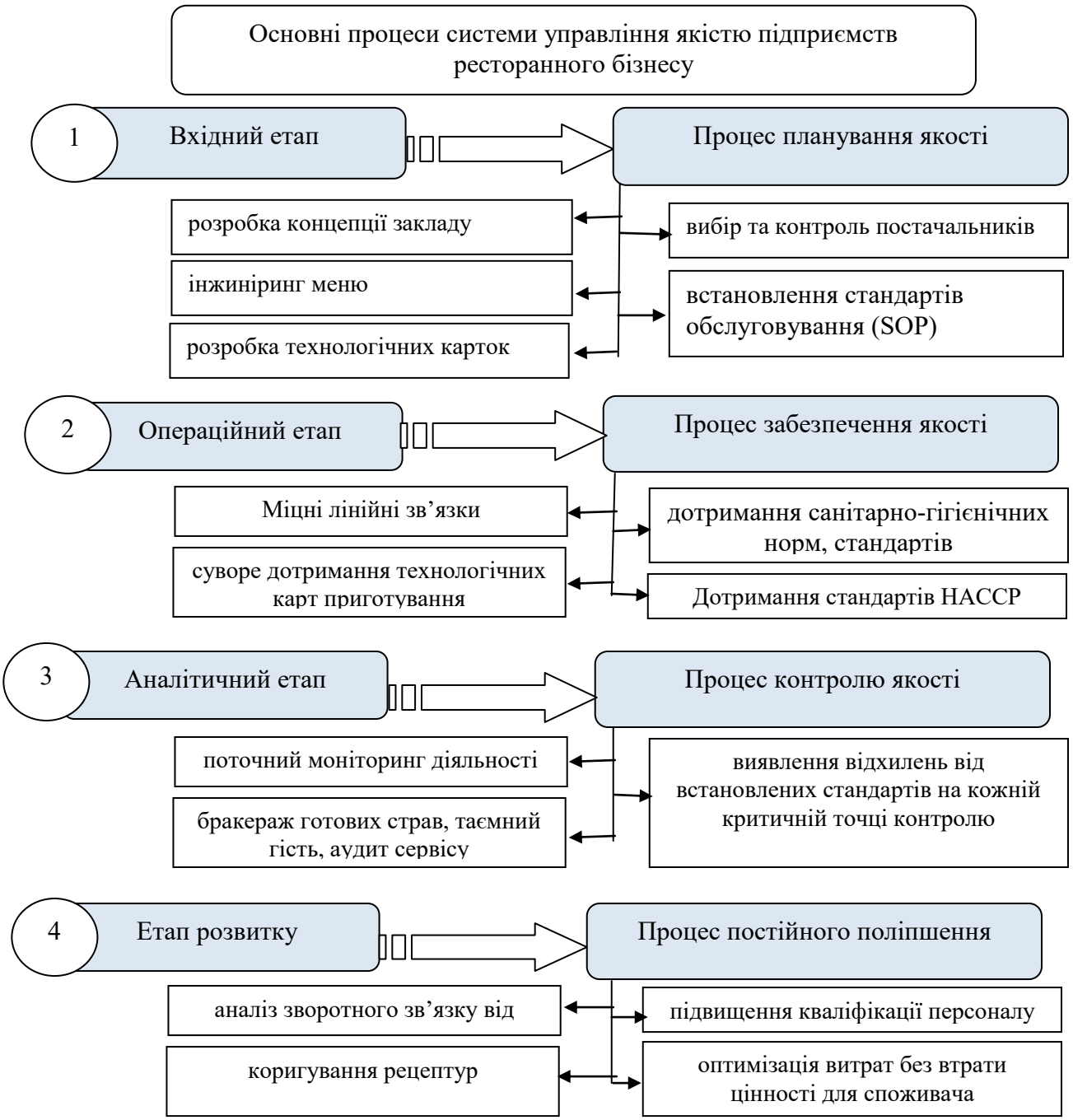


Рис. 1. Алгоритм інтегрування процесного підходу в систему управління якості закладами ресторанного бізнесу

Джерело: Сформовано автором

Процес контролю якості досягається на оціночному етапі через

проведення поточного моніторингу діяльності шляхом бракеражної оцінки готових страв, через роботу «таємного гостя, шляхом внутрішнього аудиту якості сервісу). Під час контролю якості виявляються відхилення від установлених внутрішніх стандартів, стандартів ДСТУ та стандартів НАССР по кожній критичній точці контролю.

На етапі розвитку закладу ресторанного бізнесу значення має удосконалення процесів постійного поліпшення. Інструментами такого моніторингу слугує: проведення аналізу зворотного зв'язку від гостей (зокрема і за допомогою CRM-системи). На основі проведення такої оцінки проводиться коригування рецептур. Для персоналу є важливим такий моніторинг, оскільки це слугує стимулюючим фактором підвищення кваліфікації обслуговуючого та керівного персоналу. Використовуючи в системі управління якістю принцип постійного поліпшення заклад ресторанного бізнесу забезпечує оптимізацію витрат, при цьому не втрачається цінність для споживача.

Отже, застосування процесного підходу до системи управління якістю у закладах індустрії гостинності є сучасною концепцією, орієнтованою на задоволення потреб гостя через міцну взаємодію усіх структурних підрозділів підприємства, а не як відособлену відповідальність конкретного працівника.

Процесний підхід реалізується через горизонтальну систему управління закладом орієнтовану на створення цінностей для гостя цінність на кожному із бізнес-процесів. Інтегрування такого підходу у систему управління рестораном відповідає вимогам стандартів ISO 9001:2015 та є якіснoорієнтованою системою через нівелювання міжвідділових бар'єрів, впровадження цілісної стандартизації через SOP, постійну реалізацію у виробничому і управлінському процесі циклу PDCA та орієнтацію на KPI.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бондар Н.П., Шаран Л.О., Губеня В.О., Стахурська ЛюВ. Стистема управління якістю для готельних підприємств з урахуванням вимог стандарту ISO 9001:2015. *Інтернаука.* Серія «Економічні науки». 2022. «12(68). С. 9-16

DOI: 10.25313/2520-2294-2022-12-8489

2. Трішин Ф.А., Трач О.Р., Шекера С.С. Процесний підхід у формуванні системи управління якістю бізнес-процесів в операційній діяльності на туристичних підприємствах України. Економіка харчової промисловості. 2022. Том 14. Випуск 4. С. 66-75 DOI:10.15673/fie.v15i1.2476

3. Фостолович В. А. Штучний інтелект в сучасному бізнесі: потенціал, сучасні тренди та перспективи інтегрування у різні сфери господарської діяльності і життєдіяльності людини. *Ефективна економіка.* 2022. №7. DOI: 10.32702/2307-2105.2022.7.4 http://eprints.zu.edu.ua/id/eprint/34376