

УДК 658:640.41

Сьоміна М.О.¹, Безхлібна А.П.²

¹ студ. гр. МТЕ-419 НУ «Запорізька політехніка»

² канд. екон. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ В РЕСТОРАНАХ

Якість – складовий показник, що відбиває сукупний погляд кількох чинників, від динаміки та розвитку економіки нашої країни до здатності організувати і керувати процесами формування якості у межах будь-якої економічної одиниці. Крім того, світовий досвід показує, що в умовах відкритої ринкової економіки, яку неможливо уявити без жорсткої

конкуренції, існують фактори, що роблять якість умовою існування виробників продукції та вирішальним результатом господарської діяльності.

Управління якістю обслуговування - це процес, що охоплює всі аспекти надання обслуговування, від розробки стратегії та планування до оцінки та покращення якості обслуговування.

Організації, які прагнуть підвищити продуктивність та підвищити задоволеність клієнтів, використовують системи управління якістю, такі як ISO 9001, для забезпечення надійності та якості своїх послуг.

Міжнародна організація (ISO) визначає якість як набір характеристик об'єкта, пов'язаних з його здатністю задовольняти явні потреби. Тому якість ресторанного обслуговування ґрунтується на досвіді споживача та вимірюється по відношенню до вимог, умовних чи ні, усвідомлених чи неусвідомлених, об'єктивних чи суб'єктивних, але постійно змінних вимог. При цьому вищенаведене визначення якості стосується як товарів, так і послуг. Те саме стосується виробництва товарів та надання послуг.

Ідеологія QMS за моделлю ISO 9001 ґрунтується на визнанні пріоритетності вимог споживачів поряд з нормативними вимогами. Стандартами підкреслюється раціональність застосування процесного й системного підходу, а також принципу прийняття управлінських рішень на основі фактичних даних. Формування QMS передбачає налагодження стабільних взаємозв'язків із замовниками для визначення адекватних вимог до продукції та подальшого моніторингу ступеня задоволеності наданою продукцією. Процесний підхід передбачає організацію окремих видів діяльності як процесів із визначенням входів (сировина, матеріали, інформація), виходів (матеріальний або нематеріальний результат процесу), ресурсів, необхідних для здійснення процесу (виробниче середовище; інфраструктура: обладнання та устаткування, засоби комунікації, засоби вимірювання тощо; персонал, документація та ін.), а також управлінських дій, спрямованих на планування, контроль виконання та своєчасне коригування процесу.

Управління якістю обслуговування також включає навчання персоналу для підвищення кваліфікації та кваліфікації обслуговуючого персоналу.

Важливо, що управління якістю обслуговування має бути безперервним процесом і продовжуватися протягом усього життя організації. Це дозволяє підтримувати високий рівень якості обслуговування та досягати успіху.

Основною метою управління якістю послуг є задоволення потреб клієнтів та отримання переваги перед конкурентами. Для цього необхідно постійно стежити за якістю обслуговування та оцінювати результати. Це дозволяє виявляти та усувати проблеми та помилки в роботі та постійно покращувати процес обслуговування.

Індустрія ресторанного бізнесу одна із найшвидше зростаючих конкурентоспроможних галузей громадського харчування. Щоб бути успішним на ринку та залучати лояльних клієнтів, ресторани мають пропонувати якісні послуги та продукти.

З початку 1990-х років видано книги зарубіжних авторів з питань управління у готельному та ресторанному бізнесі таких як Уокер Дж. Р., Котлер Ф., Боуен Дж., Майкенс Дж., Кляйнен Д. та інші.

Нині управління якістю послуг ресторанного бізнесу складається з таких складових:

- управління послугами – цілісна модель управління, що є основою прийняття ефективних управлінських рішень у сфері створення і реалізації послуг як у окремих напрямках, так і загалом;
- управління обслуговуванням, орієнтоване на клієнтів ресторану, а саме на їх потреби;
- трудове співробітництво, робота в команді на загальний результат, функціональне співробітництво та партнерство;
- контроль якості ресторанної продукції є важливою частиною управління обслуговуванням;
- управління персоналом, включаючи перепідготовку, підвищення кваліфікації та розвиток персоналу у всіх підрозділах ресторану.

Під управлінням розуміється загальна функція організаційних систем, що забезпечує збереження їх структур, підтримка режиму діяльності, виконання їх програм, досягнення мети. Під управлінням якістю продукції (послуг) розуміються дії, що здійснюються під час їх розробки, виробництва (постачання) або реалізації (споживання) з метою формування, забезпечення та підтримки певного рівня якості.

Управління якістю ресторанного обслуговування є важливим аспектом, який допомагає ресторанам покращити обслуговування та задоволеність клієнтів. Для досягнення цих цілей необхідно розробити та впровадити стратегії та методи управління якістю послуг.

Управління якістю продукції та управління якістю обслуговування в ресторані є взаємопов'язаними системами, які не можуть існувати незалежно один від одного на будь-якому підприємстві громадського харчування, яке прагне високої якості роботи та конкурентоспроможності. Адже успіх будь-якого ресторану залежить від якісного обслуговування та страв, які приготовані смачно та відповідають очікуванням гостей.