

20. РОЗРОБКА ЕЛЕМЕНТІВ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У ТЕХНОЛОГІЧНОМУ ВІДДІЛІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ЗАКЛАДУ

**О.В. Кузьмін,
І.С. Постоянкін**

Національний університет харчових технологій

При здійсненні своєї діяльності готельно-ресторанні заклади (ГРЗ) повинні найефективніше залучати споживачів та налагоджувати з ними більш тривалих стосунків як при впровадженні нових та більш якісних стандартів обслуговування. Такий підхід є єдиним гарантом життєздатності підприємств ГРЗ в умовах жорсткої вітчизняної та міжнародної конкуренції.

Розробка елементів системи управління якістю (СУЯ) для підприємств ГРЗ відбувається для зростання технічного рівня та якості продукції, при одночасному скороченні витрат з подальшою економією матеріального і трудового ресурсів, що призведе до збільшення доходів бюджету та розвитку інфраструктури.

У ресторанному господарстві створенням готової продукції займається технологічний відділ (ТВ). Структура управління ТВ при впровадженні СУЯ наведена на рис.



Рис. Схема управління та впровадження СУЯ у ТВ

Всі технологічні процеси виконуються на підставі затверджених інструкцій та інших нормативних документів. Відповідальність за дотримання виконання всіх технологічних операцій покладена на керівника ТВ.