

Секція 3. Управління ефективністю діяльності підприємств
ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ У ЗАКЛАДАХ
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Кузьмін О.В., к.т.н.

Білоусов Д.Ю., студент

Башняк А.Р., студентка

Національний університет харчових технологій, м. Київ, Україна

На сьогодні основними цілями закладів готельно-ресторанного господарства (ГРГ) є збереження ринку, збільшення частки ринку, забезпечення більш повного задоволеності споживача, підвищення ефективності та рентабельності, скорочення витрат і зменшення заборгованості, поліпшення взаємин і морального клімату всередині організації. Це можливо за рахунок розробки та впровадження системи менеджменту якості (СМЯ) за ДСТУ ISO 9000:2007 «Системи управління якістю. Основні положення та словник», ДСТУ ISO 9001:2009 «Системи управління якістю. Вимоги» та ДСТУ ISO 9004:2001 «Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності».

СМЯ – це сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення загального керівництва якістю, що пов'язані з управлінською діяльністю, постачанням ресурсів, випуском продукції/послуг та вимірюванням. Розробка та впровадження СМЯ у закладах ГРГ складається з декілька етапів: підготовчого, створення організаційної структури СМЯ, розробки комплексу документації СМЯ.

Першим кроком створення СМЯ є прийняття керівництвом офіційного рішення (наказу про створення). Відповідно до чого визначається політика в області якості, призначається представник керівництва, відповідальний за створення й функціонування СМЯ, формується служба якості, установлюються основні етапи, виконавці й строки розробки й впровадження СМЯ, розробляється план-графік створення СМЯ.

Політика в області якості повинна формуватися згідно з місією і може бути сформульована у вигляді принципу діяльності або довгострокової мети. Після затвердження політики СМЯ, вище керівництво несе відповідальність за розуміння, здійснення й підтримку цієї політики на всіх рівнях закладу ГРГ.

На стадії визначення функцій і завдань елементів СМЯ проводять ретельний аналіз процесу створення послуги й надати його у вигляді докладного переліку етапів робіт. Потім, відповідно до рекомендацій існуючого стандарту, а також зі специфікою закладу ГРГ визначаються функції й завдання (елементи) СМЯ, встановлюються виконавці кожної функції, і кожному виконавцеві його нові функції офіційно включаються у функціональні обов'язки.

Наступним етапом є розробка документації СМЯ у закладах ГРГ – комплект документів, необхідних для належного функціонування СМЯ та забезпечення якості продукції й послуг. У залежності від області застосування, у межах організації (підприємства) розрізняють декілька рівнів документації СМЯ. Перший рівень – описує загальні цілі й задачі в області якості, другий – систему технічної й функціональної якості, третій – призначений для реєстрації й обліку якості. Найбільш характерними видами документів в області якості є стандарт підприємства, процедура, методика, інструкція, програма (план) забезпечення якості, поточна документація (записи).

Відповідальність за діяльність СМЯ несе керівництво закладу ГРГ. Воно безпосередньо впливає на управління ресурсами закладу, маркетингові дослідження та процеси вимірювання, аналіз і поліпшення діяльності. Найвище керівництво повинне також встановити методи вимірювання показників діяльності організації, щоб визначити, чи було досягнуто запланованих цілей. Інформацію, що є результатом вимірювань та оцінювань, слід розглядати як вхідні дані аналізування з боку керівництва для забезпечення впевненості в тому, що постійне поліпшення системи управління якістю є рушійною силою поліпшення показників діяльності організації.

Найвище керівництво повинне визначити та забезпечити ресурси, необхідні для реалізації стратегії та досягнення цілей організації. Серед них

ресурси, які потрібні для функціонування та поліпшення СМЯ, а також такі, які потрібні для задоволення замовників та інших зацікавлених сторін. Ресурсами можуть бути працівники, інфраструктура, виробниче середовище, інформація, постачальники та партнери, природні та фінансові ресурси.

Керівництво повинне поліпшувати результативність та ефективність діяльності організації, зокрема СМЯ, залучаючи та підтримуючи працівників, для чого створювати сприятливі умови для залучення працівників до визначення цілей і прийняття рішень та їхнього професійного росту.

Управління ресурсами передбачає діяльність з визначення потреб у фінансових ресурсах та їхніх джерел. Контроль фінансових ресурсів повинен охоплювати порівняння фактичного та запланованого використання і вжиття необхідних коштів.

До впровадження розробленого комплексу документації проводиться навчання персоналу підприємства, що стосується функціонування СМЯ продукції й послуг, тобто як виконуються на практиці функції й завдання системи всіма її учасниками: від керівництва до рядового виконавця.

При впровадженні СМЯ на підприємстві створюється служба внутрішнього аудиту, вводяться в дію документи СМЯ, здійснюється перевірка дотримання вимог документів, тобто перевіряється функціонування системи якості. При цьому перевіряється: чи всі етапи надання послуг охоплені впливом системи якості, чи всі функції передбачені для забезпечення якості послуг, чи визначені виконавці всіх функцій системи якості, чи є всі необхідні методи робіт і чи оформлені вони документально, чи виконуються функції на робочих місцях, чи потребують коректування структура, функції й документація СМЯ. За результатами перевірок, як правило, проводиться коректування системи, для того щоб усунути виявлені недоліки для забезпечення її чіткого функціонування.

Наприкінці можна зробити висновок, що розробка та впровадження СМЯ дозволяє збільшити частку закладу ГРГ на ринку, забезпечити задоволеність споживачів, підвищити ефективність та рентабельність, скоротити витрати та зменшити заборгованості, поліпшити моральний клімат всередині організації.