

**Л.М. Крайнюк**, канд. техн. наук, проф.

**Л.О. Касілова**, канд. техн. наук, проф.

**Н.В. Чорна**, канд. техн. наук, доц.

**А.М. Набокова**, ст. викл.

**М.Д. Станевич**, магістр

## **СИСТЕМНИЙ ПІДХІД ДО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОЕКТІВ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

*Показано, що системний підхід до управління якістю проектами повинен будуватися на підставі зв'язку життєвого циклу підприємства ресторанного господарства з життєвим циклом кулінарної продукції.*

*Показано, что системный подход к управлению качеством проектами должен базироваться на основе связей жизненного цикла предприятия ресторанного хозяйства с жизненным циклом кулинарной продукции.*

*It is rotined that approach of the systems to the quality management projects must be based on the basis of connections of life cycle of enterprise of restaurant economy with the life cycle of culinary products.*

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** Проектування підприємств ресторанного господарства, результатом якого є розробка проекту, відноситься до складних систем, що характеризуються високою розмірністю завдань, наявністю великого числа можливих варіантів рішення їх, необхідністю обліку різноманітних чинників, що впливають на систему. Тому зміст проектування необхідно переорієнтувати з локальних приватних завдань на системні, комплексні.

Процес проектування повинен розглядатися як початковий етап створення нового технічного об'єкту або системи, поява яких приведе до змін в штучному (як такому, що створено людиною) і природному місці існування. Тому в даний час процес проектування не може обмежуватися рамками лише самого об'єкту, що створюється. Він неодмінно повинен включати (через нові технології, менеджмент, маркетинг, тощо) вищі ієрархічні рівні, аж до обліку соціальних чинників і думок суспільних груп. З цього виходить, що традиційна сфера проектування нині різко розширюється і ускладнюється із-за необхідності обліку і опрацювання низки додаткових чинників, на перший погляд не пов'язаних з об'єктом, що проектується.

Описаний підхід є системним підходом дослідження об'єктів, як систем. Саме він повинен стати основою проектування. Системний підхід управління якістю проектами підприємств ресторанного господарства припускає аналіз всіх соціально-технічних взаємозв'язків об'єкту, що проектується, з системами, що взаємодіють з ним. Рішення, які приймаються на етапі дослідження об'єкту, повинні урахувати державну політику у сфері управління якістю продукції, яка спрямована на підтримку зусиль підприємств у задоволенні потреб споживачів шляхом поліпшення якості та конкурентоспроможності продукції [1].

Цьому мають сприяти відповідні законодавчо-нормативні, економічні та організаційні заходи. До організаційних заходів державного регулювання у системах управління якістю проектів відносять:

- створення умов для впровадження систем управління якістю проектами підприємств ресторанного господарства;

- поширення досвіду системного підходу до проектування підприємств ресторанного господарства;

- пропагування заходів із забезпечення якості та підвищення інформованості населення щодо них, тощо.

Проведення в Україні моніторингу засвідчує нерівномірність впровадження системного підходу до управління якістю проектів у різних галузях економіки. Відносно ресторанного господарства інформація про впровадження систем управління якістю проектами відсутня.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** За останні роки опублікована низка навчальних посібників по проектуванню підприємств ресторанного господарства. Але в жодному з них не розглядаються питання управління якістю проектами.

Проект – це інтелектуальна продукція, результат процесу проектування. Вона повинна відповідати сучасним вимогам, урахувати останні досягнення у розвитку технологій кулінарної продукції, у розвитку питань удосконалення устаткування, яке використовується у підприємствах ресторанного господарства. При цьому якість проекту значно підвищиться, якщо він буде пов'язаний з майбутнім менеджментом якості, який планується впроваджуватися на підприємстві, що проектується. Впровадження менеджменту якості дозволить скоординувати діяльність по керівництву та управлінню підприємством, яке буде збудовано за розробленим проектом.

Треба відзначити, що в моделі системи менеджменту якості є складова «менеджмент ресурсів», однією зі складових якої є

інфраструктура, що характеризується сукупністю будинків, обладнання та служб забезпечення, які необхідні для функціонування організації [2].

Як визначено у [3] організація повинна визначати, забезпечувати та підтримувати у робочому стані інфраструктуру, яка необхідна для досягнення вимог до продукції. Інфраструктура включає:

- будівлі, робочий простір та пов'язані з ним засоби праці;
- устаткування для процесів;
- служби забезпечення (наприклад, транспорт або зв'язок).

Ці умови можуть бути виконані, якщо управління якістю проектами буде спиратися на використанні конкретних методів, в основу яких покладені певні принципи, знання яких дозволить вирішувати питання управління якістю розробки проекту. До головних принципів проектування підприємств ресторанного господарства можна віднести:

- використання нормативних і орієнтовних показників, що використовуються під час проектування підприємств ресторанного господарства;
- забезпечення функціонального взаємозв'язку всіх груп приміщень при дотриманні розрахункових параметрів підприємства, що проектується;
- забезпечення раціональної компоновки робочих місць у зоні технологічних ліній;
- забезпечення необхідного рівня механізації технологічних і робочих процесів;
- розміщення устаткування відповідно до послідовності виконання технологічного процесу.

**Мета та завдання статті.** Метою дослідження є здійснення аналізу нормативної документації, яка регламентує вимоги до систем управління якістю продукції та розробка питань зв'язку системи управління якістю проектами з системою управління якістю кулінарної продукції ресторанного господарства.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** З метою розробки питань управління якістю проектами треба визначити елементи проектування, які являються об'єктом управління. Для вирішення цього питання треба сформувати контур проекту, який може бути окреслений ланцюжком «від проектування підприємства до реалізації і організації споживання кулінарної продукції». Такий підхід характеризує ширину системи управління якістю проекту. Глибина системного підходу до управління якістю продукції визначається наповненням змісту елементів проекту.

Із наведеного виходить, що розробка системного підходу до управління якістю проектами підприємств ресторанного господарства припускає вивчення нормативної документації, яка регламентує питання розробки цієї системи.

Згідно зі стандартом [3] в моделі системи менеджменту якості процеси життєвого циклу продукції розглядаються у послідовності:

- планування процесів життєвого циклу продукції;
- процеси, які зв'язані зі споживачами;
- проектування і розробка;
- закупки;
- виробництво і обслуговування;
- управління устаткуванням для моніторингу і вимірів.

Ці процеси є об'єктом управління якістю продукції. Але продукція, як результат процесу, організованого у підприємстві ресторанного господарства, має свої особливості і не може розглядатися поза підприємством. Матеріально-технічна база, на основі якої виготовляється кулінарна продукція, не може виключатися з системи управління якістю продукції. Тому дуже важливий зв'язок життєвого циклу продукції з життєвим циклом підприємства.

Включення до моделі управління якістю кулінарної продукції життєвого циклу проекту підприємства ресторанного господарства створить ефект посилення дії, що управляє, на якість продукції. Структура життєвих циклів кулінарної продукції та проекту підприємства ресторанного господарства надана у табл. 1.

Використовуючи системний підхід до проектування, підприємство можна розглядати як якусь метасистему (систему високого рівня), що складається з таких систем як «прийом і зберігання сировини», «виробництво продукції», «реалізація продукції» [4]. Кожна з вказаних систем складається з взаємопов'язаних підсистем – технологічних процесів, що є певною сукупністю технологічних операцій, виконання яких забезпечує задану якість готової продукції.

У системному підході до управління якістю проектами необхідно, у першу чергу, розглядати умови, в яких здійснюється виробничий процес. Виробничі умови залежать, зокрема, від проектних рішень планування приміщень, які займає підприємство ресторанного господарства.

Приміщення повинні відповідати актуалізованим нормативним документам (БНіП, ДБН, СанПіН тощо), мати площі, що дозволяють забезпечити операційне розділення несумісних робіт.

Для виконання виробничої програми підприємства повинні мати:

– виробничу і складську групи приміщень, які забезпечують виробництво кулінарної продукції;

– торгову групу приміщень, що забезпечує реалізацію і організацію споживання продукції;

– адміністративно-побутову і технічну групи, яка забезпечує безперерйне виконання виробничого процесу.

Перелік і розміри приміщень визначаються типом підприємства і характером продуктів, що одержуються для переробки – сировини і напівфабрикатів.

*Таблиця – Елементи життєвих циклів кулінарної продукції та підприємства ресторанного господарства*

№ з/п	Життєвий цикл кулінарної продукції	Життєвий цикл проекту підприємства ресторанного господарства
1	Планування процесів життєвого циклу продукції	Планування процесів життєвого циклу підприємства
2	Процеси, пов'язані зі споживачами	Проектування процесів, які пов'язані з виготовленням кулінарної продукції та її реалізацією
3	Проектування і розробка	Проектування технологічних ліній, які забезпечують функціональність приміщень
4	Закупки	Аналіз варіантів розроблених проектів та вибір найкращого
5	Виробництво і реалізація	Впровадження проекту
6	Управління обслуговуванням споживачів	Управління технологічними процесами та устаткуванням для моніторингу і вимірів

Залежно від характеру виробництва та пов'язаних з ним ризиків, приміщення слід проектувати таким чином, щоб схеми розташування внутрішніх приміщень виключали перехресне забруднення сировини, напівфабрикатів між операціями та під час них, та створювали оптимальні умови для проведення технологічних процесів. Схеми розташування устаткування повинні дозволяти здійснювати належне обслуговування, очищення і дезінфекцію та мінімізувати забруднення

через повітря. При виборі устаткування треба ураховувати, що поверхні та матеріали, зокрема ті, що контактують з харчовими продуктами, є нетоксичними при використанні за призначенням та, коли необхідно, достатньо довговічними та легко обслуговуються та очищуються.

Проектні технічні рішення будівлі, в якій розміщуються підприємства ресторанного господарства, повинні також забезпечити дотримання вимог до вентиляції, водопостачання, системи каналізації, системи опалювання, освітлення, показників мікроклімату тощо. Тобто виробничі умови є фундаментом, на якому закладається безпека та якість кулінарної продукції.

Розглядання ланцюга «від проектування підприємства до виготовлення продукції та її реалізації» буде дуже суттєво впливати на забезпечення вимог до якості кулінарної продукції. Якість втілює ступінь, міру, в якій продукція об'єктивно задовольняє потреби споживачів підприємства, відповідає цим потребам виходячи з їх можливостей у конкретних умовах.

**Висновки.** Здійснено аналіз діючої нормативної документації, яка регламентує підходи до управління якістю продукції. Проаналізовано елементи управління якістю продукції для різних галузей економіки України. Показано, що системний підхід до управління якістю проектами повинен будуватися на підставі зв'язку життєвого циклу підприємства ресторанного господарства з життєвим циклом кулінарної продукції.

#### *Список літератури*

1. Про затвердження Концепції державної політики у сфері управління якістю продукції» [Текст] : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17.08.2002 № 447-р.
2. ДСТУ ISO 9001-2001. Системи управління якістю. Вимоги [Текст]. – К: Держспоживстандарт, 2001.
3. ГОСТ Р ИСО 9004-2001 Системы менеджмента качества рекомендации по улучшению деятельности [Текст]. – М.: Госстандарт, 2001.
4. Технологічне проектування підприємств харчування [Текст] : навч. посібник / О.І. Черевко [та ін.]. – Харків: ХДУХТ, 2005. – 295 с.

Отримано 15.03.2009. ХДУХТ, Харків.

© Л.М. Крайнюк, Л.О. Касілова, Н.В. Чорна, А.М. Набокова, М.Д. Станевич, 2009.