

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ У МІЖНАРОДНОМУ РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Титаренко М.В., гр. МЕ-26м

Науковий керівник – канд. екон. наук, доц. **Мельнік Л.О.**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Для підприємств міжнародного ресторанного бізнесу вирішальне значення в умовах виходу на нові ринки збуту має удосконалення системи управління якістю продукції, послуг, що надаються споживачу. Одним із принципових положень в управлінні є те, що система якості на підприємстві є функціональною. Вона формується шляхом розподілу спеціальних функцій, визначених на основі узагальнення багаторічного досвіду з управління якістю продукції, послуги між підрозділами існуючої організаційної структури підприємства. При цьому вона може активно впливати на організаційну структуру, обумовлюючи її зміну.

Узагальнення прогресивного світового досвіду дозволило виробити принципи загального управління якістю – концепції цілеспрямованого застосування систем і методів управління якістю на всіх етапах життєвого циклу товару при участі всього персоналу фірми, лідируючій ролі керівників фірми, раціональному використанні технічних, економічних і інших ресурсів.

Подальший світовий розвиток систем управління якістю дозволяє перейти до створення систем загально фірмового управління, метою яких є оптимізація співвідношення між якістю, витратами і термінами виходу на ринок з конкурентоздатною продукцією, послугою. Така система включає трьохмірну модель, яка має три рівні управління: нормативний, стратегічний і оперативний (поточний); три аспекти: організаційну структуру, процеси і відносини усередині фірми; три складові: витрати, якість, час. Якість виявляється тим комплексним чинником, що погоджує одномірні підходи у всебічному багатомірному процесі діяльності підприємств міжнародного ресторанного бізнесу.

На вітчизняному ринку для освоєння прогресивного світового досвіду з управління якістю підприємствам ресторанного бізнесу необхідно реалізувати комплекс заходів, які включають розробку і реалізацію системи мір і переваг, які стимулюють роботу. На це повинна бути націлена створена в країні організаційна структура, що проводить оцінку і визнання систем якості, а також навчання фахівців, здатних виконувати всі види робіт в сфері забезпечення, контролю і поліпшення якості.