

ОСНОВНІ ФУНКЦІЇ ТА ПРИНЦИПИ УПРАВЛІННЯ СИСТЕМОЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Лавроненко К.Г., слухач ШБО, Мн
Науковий керівник – ст. викл. **Чатченко О.Є.**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Сучасне становище на ринку ресторанних послуг, загострення конкуренції, посилення вимог покупців до якості товарів зумовлюють зміни, які відбуваються в тих підприємствах, які прагнуть вдосконалювати свою діяльність за всіма напрямками і в результаті цього отримувати більшу довіру, підвищувати свій рейтинг, зміцнювати фінансове становище і конкурентні позиції.

Специфіка ресторанного господарства потребує високої гнучкості тих технологій, які застосовуються на підприємствах.

Обслуговування є складовою комплексу послуг (матеріальних і соціально-культурних), що надаються споживачам при реалізації продукції, організації її споживання та організації відпочинку у підприємствах ресторанного господарства. Послуги підприємств ресторанного господарства, що забезпечують задоволення потреб і гармонізацію інтересів споживачів і підприємств, які надають послуги, повинні відповідати певним вимогам: їх цільовому призначенню, точності і своєчасності надання, безпечності та екологічності, ергономічності та комфортності, естетичності, культури обслуговування, соціальної адресності та інформативності.

Необхідність комплексного та системного підходу до проблем формування якості продукції та ресторанних послуг потребує застосування відповідного інструментарію. Сьогодні концепція забезпечення якості суттєво змінюється, що призводить також до зміни механізму її реалізації. А саме, Total Quality Management (TQM).

Систему TQM варто розглядати як частину загальної системи управління підприємством, що одержало назву «системи ділової переваги». Узагальнена практика роботи на принципах TQM покладена в основу стандартів серії ISO 9000:2000.

Обрана тією або іншою організацією система управління багато в чому залежить від цілей і завдань, намічених керівництвом, також від номенклатури випускаємої продукції, і конкретного практичного досвіду. Таким чином, щоб споживач одержав якісну продукцію, необхідна система управління, що дозволяє враховувати інтереси всіх зацікавлених осіб.