

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

**Некоммерческое акционерное общество «Казахский национальный исследовательский  
технический университет имени К.И.Сатпаева»**

**Институт энергетики и машиностроения им. А. Буркитбаева  
Кафедра стандартизации, сертификации и метрологии**

**Шайкенова Мадина Талгатовна**

**«Анализ системы управления качеством на предприятии»**

**ДИПЛОМНАЯ РАБОТА**

**6B07501 - Индустриальная инженерия**

**Алматы 2024 г.**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Некоммерческое акционерное общество «Казахский национальный исследовательский  
технический университет имени К.И.Сатпаева»

Институт энергетики и машиностроения им. А. Буркитбаева  
Кафедра стандартизация, сертификация и метрология

**ДОПУЩЕН К ЗАЩИТЕ**

Заведующий кафедрой  
стандартизация, сертификация и  
метрология

Доктор Ph.D., Кандидат технических наук

**ДОПУЩЕН К ЗАЩИТЕ**

НАО «КазНТУ им.К.И.Сатпаева»

Институт энергетики  
и машиностроения

Ережеп Д. Е.

подпись

«10» 06 2024 г.

**ДИПЛОМНАЯ РАБОТА**

На тему: «Анализ системы управления качеством на предприятии»

6B07501 – Индустриальная инженерия

Выполнила

Шайкенова М.Т.

Рецензент

Научный руководитель

Заместитель заведующий  
кафедрой по научно-  
инновационной работе и  
международным связям, и. о.

Заведующий кафедрой  
стандартизация, сертификация и  
метрология  
Ph.D., к. т. н.

доцента к.ф.-м.н.

Исатаев М. С.

подпись



Ережеп Д. Е.

подпись

«06» 06 2024 г.

«10» 06 2024 г.

Алматы 2024

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Некоммерческое акционерное общество «Казакский национальный исследовательский  
технический университет имени К.И.Сатпаева»

Институт энергетик и машиностроения  
Кафедра стандартизации, сертификации и метрологии

6B07501 – Индустриальная инженерия

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующий кафедрой  
стандартизация, сертификация и  
метрология

Доктор Ph.D., Кандидат

технических наук

Допущен к защите

ИАО «КазНТУ им. К.И.Сатпаева»

подпись \_\_\_\_\_

« 10 » и машиностроения 2024 г.

**ЗАДАНИЕ**

на выполнение дипломной работы

Обучающемуся Шайкенова Мадина Талгатовна

Тема: «Анализ системы управления качеством на предприятии»

Утверждена приказом \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(курирующий проректор)

Срок сдачи законченной работы « \_\_\_\_\_ » 2024 г.

Исходные данные к дипломной работе: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Краткое содержание дипломной работы: \_\_\_\_\_

Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей):

представлено \_\_\_\_\_ слайдов презентации работы

Рекомендуемая основная литература: из \_\_\_\_\_ наименований

**ГРАФИК**  
подготовки дипломной работы (проекта)

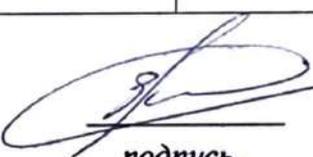
Наименование разделов, перечень разрабатываемых вопросов	Сроки представления научному руководителю	Примечание
Основы управления качеством	26.01.2024г	
Особенности управления качеством в ресторане	09.02.2024г	
Стандарты и сертификация качества в ресторанном бизнесе	23.02.2024г	
Управление качеством обслуживания в ресторане «Old street pub»	05.04.2024г	

**ПОДПИСИ**

консультантов и нормоконтролера на законченную дипломную работу (проект) с указанием относящихся к ним разделов работы (проекта)

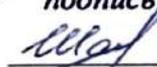
Наименования разделов	Консультанты, Ф.И.О. (уч. Степень, звание)	Дата подписания	Подпись
Руководитель основной части	Ережеп Д. Е., PhD., к. т. н., зав. кафедры ССим	04.06.24	
Нормоконтролер	Жаркимбаева Г. Б. ст. преподаватель, кафедры ССим	28.05.24г	

Научный руководитель

  
подпись

Ережеп Д.Е.  
Ф.И.О.

Задание принял к исполнению обучающийся

  
подпись

Шайкешова М.Т.  
Ф.И.О.

Дата « 04 » июнь 20 24 г.

## **АННОТАЦИЯ**

Бұл дипломдық жұмыс мейрамханадағы сапа менеджменті жүйесін талдауға арналған. Жұмыста мейрамхананың ұйымдық құрылымы, тағамдарды дайындау және ұсыну процестері, өнім сапасын бақылау, сонымен қатар сапаны басқаруға сыртқы факторлардың әсері сияқты сапа менеджменті негіздері қарастырылады. Талдау мейрамханадағы сапа менеджменті жүйесінің күшті және әлсіз жақтарын анықтауға және оны жақсарту бойынша ұсыныстар беруге мүмкіндік береді. Бұл зерттеудің нәтижелері мейрамхана иелері мен менеджерлері үшін де, сапа менеджменті және қоғамдық тамақтандыру қызметтері саласындағы мамандар үшін де пайдалы болуы мүмкін.

Негізгі сөздер: сапа менеджменті, мейрамхана, қызмет көрсету, өнім сапасы, талдау.

## **АННОТАЦИЯ**

Данная дипломная работа посвящена анализу системы управления качеством в ресторане. В работе рассматриваются основы управления качеством, такие как организационная структура ресторана, процессы приготовления и обслуживания блюд, контроль качества продукции, а также влияние внешних факторов на управление качеством. Проведенный анализ позволяет выявить сильные и слабые стороны системы управления качеством в ресторане и предложить рекомендации по её улучшению. Результаты данного исследования могут быть полезны как для владельцев и управляющих ресторанами, так и для специалистов в области управления качеством и услугами общественного питания.

Ключевые слова: управление качеством, ресторан, обслуживание, качество продукции, анализ.

## **ANNOTATION**

This thesis is devoted to the analysis of the quality management system in a restaurant. The work examines the basics of quality management, such as the organizational structure of a restaurant, the processes of preparing and serving dishes, product quality control, as well as the influence of external factors on quality management. The analysis allows us to identify the strengths and weaknesses of the quality management system in a restaurant and offer recommendations for its improvement. The results of this study can be useful both for restaurant owners and managers, and for specialists in the field of quality management and catering services.

Keywords: quality management, restaurant, service, product quality, analysis.

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1 Основы управления качеством	5
1.1 Система менеджмента качества	6
1.2 Основные принципы управления качеством	8
1.3 Роль управления качеством в ресторанном бизнесе	9
2 Особенности управления качеством в ресторане	12
2.1 Организационная структура ресторана и её влияние на управление качеством	13
2.2 Контроль качества и безопасность продукции ресторана	16
2.3 Управление персоналом: обучение, мотивация и контроль качества обслуживания	18
3 Стандарты и сертификация качества в ресторанном бизнесе	21
3.1 Стандарты внешнего вида официантов	23
3.2 Стандарты сервировки и подачи блюд	24
3.3 Стандарты обслуживания	24
4 Управление качеством обслуживания в ресторане «Old street pub»	26
4.1 Общая характеристика ресторана	27
4.2 Технологический процесс обслуживания	28
4.3 Мероприятия по улучшению качества обслуживания в ресторане	29
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	33
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	34
Приложение А	35
Приложение Б	36
Приложение В	37
Приложение Г	38
Приложение Д	39

## ВВЕДЕНИЕ

Сфера общественного питания играет значительную роль в современном обществе, предоставляя не только возможность питания, но и создавая атмосферу для общения, отдыха и проведения различных событий. В контексте ресторанного бизнеса управление качеством становится ключевым фактором, влияющим на удовлетворённость клиентов, репутацию заведения и его финансовый успех.

Объект исследования: ресторан «Old street pub».

Предмет исследования: система управления качеством обслуживания на предприятии в ресторанном бизнесе.

Цель работы: изучение системы управления качеством обслуживания на предприятии в ресторанном бизнесе; проведение анализа системы управления качеством в ресторане с целью выявления сильных и слабых сторон, а также разработки рекомендаций по её улучшению.

Задачи:

1. Анализ критериев качества услуги.
2. Исследование системы управления качеством обслуживания и предоставления услуг.
3. Проведение анализа процессов стандартизации и сертификации обслуживания и услуг.
4. Изучение процесса обслуживания клиентов.
5. Улучшение существующей системы управления качеством обслуживания на предприятии.

В процессе написания работы были использованы следующие методы: анализ документов организации, анализ научной литературы и публикаций в Интернете, беседа с сотрудником организации.

Ресторанный бизнес характеризуется высокой степенью конкуренции, поэтому эффективная система управления качеством является необходимостью для успешной деятельности.

В рамках работы будут рассмотрены основные аспекты управления качеством в ресторане, включая организационную структуру, процессы приготовления и обслуживания блюд, контроль качества продукции и влияние внешних факторов. Анализ этих аспектов позволит выявить факторы, определяющие успешность системы управления качеством, а также возможные направления для её улучшения.

Данная работа представляет актуальный вклад в область управления качеством в ресторанном бизнесе и может быть полезна как для владельцев и управляющих ресторанами, так и для специалистов в области управления качеством и услугами общественного питания.

## 1 Основы управления качеством

Управление качеством продукции, согласно данным стандартам, представляет собой систему организационных, технических, экономических и социальных мероприятий, направленных на обеспечение соответствия продукции установленным требованиям и удовлетворение потребностей клиентов. Это включает разработку политики качества, определение стратегических и тактических целей, распределение ответственности и обеспечение процесса постоянного улучшения качества продукции.

Модель Всеобщего Управления Качеством (TQM) является одной из наиболее эффективных систем управления качеством, направленной на постоянное совершенствование всей организации и снижение производственных издержек. Принципы TQM предполагают непрерывное улучшение процессов, преодоление барьеров и страха перед изменениями, а также активное вовлечение каждого работника в достижение общих целей.

В современном бизнесе менеджмент качества играет ключевую роль, выступая как ведущий менеджмент организаций различных форм собственности. Он должен осуществляться системно через организационную структуру, обеспечивая чёткое распределение ответственности, процедур и ресурсов для эффективного управления качеством продукции или услуг.

Управление качеством (Quality Management) — это систематический процесс планирования, контроля и обеспечения качества продукции или услуг. Он включает в себя установление стандартов качества, разработку процедур для их достижения, мониторинг выполнения этих процедур, анализ результатов и постоянное совершенствование процессов с целью улучшения качества.

Различные интерпретации понятия качества подчёркивают его важность и многообразие подходов к его определению. Согласно Х. Д. Харрингтону, качество определяется как удовлетворение потребностей клиента по доступной цене, причём высокое качество означает превышение ожиданий клиента за более низкую стоимость. В контексте ГОСТа 15467–79 качество продукции определяется как совокупность её свойств, обеспечивающих пригодность для удовлетворения конкретных потребностей.

В данном контексте непосредственными объектами управления выступают потребительские характеристики продукции, а также факторы и условия, влияющие на их уровень, включая процессы формирования качества продукции на различных этапах её жизненного цикла. Субъектами управления выступают различные органы управления и отдельные лица, функционирующие на различных иерархических уровнях. Они реализуют функции управления качеством в соответствии с общепринятыми принципами и методами управления, которые включают в себя следующие аспекты:

1. Определение целей управления.
2. Наличие властных полномочий.
3. Использование экономических рычагов и стимулов.

4. Обладание морально-этическими качествами, такими как честность, правдивость, скромность, высокая требовательность к себе и другим, а также ответственность.

5. Наличие необходимых знаний, умений и навыков.

Субъект управления осуществляет комплексное воздействие на объект управления с целью достижения определённых целей, таких как создание продукции с определённым уровнем качества и конкурентоспособности.

Система управления качеством продукции представляет собой комплекс органов управления, взаимодействующих с использованием материально-технических и информационных средств для обеспечения качества продукции.

Она должна включать в себя организационные, технические, экономические и социальные мероприятия, направленные на достижение целей управления качеством продукции и обеспечение потребителя стабильно высоким качеством продукции в соответствии с требованиями стандартов. Этот комплекс мероприятий и методов называется системой качества.

## 1.1 Система менеджмента качества

Чтобы успешный бизнес процветал в современном конкурентоспособном мире, зачастую нужен не харизматичный лидер и не сила коллектива. Для здорового и долгосрочного успеха важно *качество*.

Именно поэтому эффективное управление качеством сегодня является обязательным условием для любого успешного бизнеса. В наш век инноваций и быстро меняющихся ожиданий идти в ногу со временем означает идти по пути постоянного совершенствования. И достижение этой цели требует создания надёжной системы управления качеством.

Эффективная система управления качеством (СМК) обеспечивает средства для постоянного удовлетворения ожиданий потребителей и предоставления продуктов и услуг с минимальными отходами. В сегодняшней высококонкурентной глобальной экономике наличие СМК является предпосылкой устойчивого успеха.

Система менеджмента качества — это чётко определённый набор процессов и обязанностей, который позволяет вашему бизнесу работать так, как должно. Каждая организация разрабатывает собственную систему управления качеством, включающую формальный набор политик, процессов и процедур, установленных для повышения удовлетворенности потребителей. СМК помогает организациям стандартизировать и улучшить контроль качества в производстве, предоставлении услуг и других ключевых бизнес-процессах.

К основным преимуществам СМК относятся:

- Повышенная согласованность и стандартизация процессов и результатов;
- Сокращение ошибок и повышение операционной эффективности;

– Повышение удовлетворенности клиентов за счёт предоставления качественных продуктов и услуг;

– Постоянная оценка и улучшение организационной деятельности.

СМК может быть основана как на национальных, так и на международных стандартах. Различные системы менеджмента качества отвечают различным потребностям и сценариям, и организации могут выбрать внедрение только одного из них или интегрировать сочетание различных подходов. Среди наиболее распространённых:

Стандартизированные системы: они устанавливают планку для установленных стандартов и согласованных кодексов и практик, таких как сертификация по стандартам ISO. ISO 9001 излагает требования к комплексной системе управления качеством и предоставляет рекомендации для организаций, стремящихся внедрить или улучшить свою стратегию управления качеством.

Тотальное управление качеством (TQM): TQM — это философия управления, ориентированная на удовлетворение потребностей клиентов посредством активного участия каждого сотрудника. Его цель — поддерживать постоянное улучшение качества на всех уровнях и в бизнес-функциях.

TQM, или "Total Quality Management" (общее управление качеством), — это стратегический подход к управлению организацией, сфокусированный на непрерывном улучшении качества всех аспектов её деятельности. Вместо того чтобы рассматривать качество как отдельный аспект, TQM интегрирует его во все аспекты бизнеса, включая управление персоналом, процессы производства, обслуживание клиентов и т. д. Вот несколько ключевых принципов TQM:

Ориентация на клиента: Удовлетворение потребностей клиентов является основным приоритетом для организации.

Управление процессами: Организация стремится к постоянному совершенствованию своих процессов с целью повышения качества продукции или услуг.

Участие персонала: Все сотрудники организации вовлечены в процесс управления качеством и призваны принимать активное участие в его улучшении.

Постоянное совершенствование: Непрерывное стремление к улучшению и инновациям являются ключевыми элементами TQM.

Фокус на данных и фактах: Принятие решений основано на анализе данных и фактов, а не на интуиции или предположениях.

Системный подход: Качество рассматривается как системное свойство, а не как изолированный аспект бизнеса.

Партнерство с поставщиками: Установление долгосрочных отношений с поставщиками и работа с ними в партнерском режиме способствуют обеспечению качества продукции или услуг.

Реализация TQM требует построения культуры качества в организации, эффективного управления процессами и активного участия всего персонала в достижении общих целей по улучшению качества и повышению конкурентоспособности.

Бережливое управление: неэффективность может привести к ненужным растратам. Бережливое управление стремится максимизировать ценность для клиентов, одновременно сводя к минимуму потери, используя такие инструменты, как картирование потока создания ценности, которое помогает точно настроить процессы организации для достижения оптимальной эффективности.

Шесть Сигм: хотя совершенства практически невозможно достичь, стремление к нему все же стоит. «Шесть сигм» использует методы, основанные на данных, для производства почти идеальных продуктов и услуг с уровнем брака 3,4 на миллион возможностей. Хотя это и не идеально, но довольно близко.

Международная организация по стандартизации (ISO) разработала серию стандартов под общим названием ISO 9000, которые являются международными стандартами систем управления качеством. Эти стандарты предоставляют общие принципы, руководства и рекомендации для разработки, внедрения и улучшения систем управления качеством в организации.

ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» — это международный стандарт управления качеством, разработанный Международной организацией по стандартизации (ISO). Он определяет требования к системе управления качеством (Quality Management System, QMS), которые организация должна удовлетворять для того, чтобы продемонстрировать свою способность обеспечивать продукцию или услуги, соответствующие требованиям клиентов и применимым стандартам.

ISO 9001 является всемирно признанным стандартом управления качеством. Это помогает организациям всех размеров и секторов улучшить свою производительность, удовлетворить ожидания клиентов и продемонстрировать свою приверженность качеству. Его требования определяют, как создавать, внедрять, поддерживать и постоянно совершенствовать систему менеджмента качества (СМК).

## **1.2 Основные принципы управления качеством**

Основные принципы управления качеством на предприятии могут быть сформулированы следующим образом:

### **1. Клиентоориентированность:**

Главной задачей управления качеством является удовлетворение потребностей клиентов и превосходство их ожиданий. Этот принцип подразумевает понимание и прогнозирование потребностей клиентов как основу для устойчивого успеха, а также стремление к увеличению ценности каждого взаимодействия и бизнес-процесса с учётом этих потребностей;

### **2. Лидерство:**

Лидеры устанавливают общие цели и направления, а также создают условия для активного участия сотрудников в достижении качественных целей.

Лидерство сосредотачивается на установлении связей между стратегией, политикой компании, видением и действиями, направленными на достижение целей организации;

### 3. Вовлечение сотрудников:

Сотрудники представляют собой ключевой ресурс предприятия, и их активное участие в обеспечении качества продукции имеет решающее значение для успешности бизнеса. Развитие человеческого капитала в организации способствует увеличению её мощности и обеспечивает достижение более высокого качества продукции и услуг;

### 4. Процессный подход:

Эффективность и результативность достигаются благодаря системному пониманию и управлению связанными процессами как целостной системой. Понимание процессов позволяет оптимизировать систему и повысить её производительность, обеспечивая последовательные и предсказуемые результаты;

### 5. Постоянное улучшение:

Организации, ориентированные на инновации, должны постоянно совершенствоваться, реагируя на внутренние и внешние изменения и создавая новые возможности для улучшения. Постоянное улучшение обеспечивает устойчивый успех и позволяет оставаться конкурентоспособным;

### 6. Принятие решений на основе фактов:

Решения, принимаемые на основе анализа данных, более вероятно приведут к желаемым результатам, чем субъективные решения. Объективность и уверенность в принятии решений достигаются за счёт анализа фактов и данных;

### 7. Управление отношениями:

Успешные отношения с поставщиками и заинтересованными сторонами способствуют общим целям организации и создают дополнительные ценности. Поддержание хороших отношений с поставщиками и заинтересованными сторонами важно для устойчивого успеха и оптимизации их влияния на производительность.

Эти семь принципов управления качеством являются основой стандартов ISO и могут способствовать улучшению производительности организаций. Каждая организация может адаптировать эти принципы к своему специфическому контексту и проблемам, с которыми она сталкивается, но понимание их основ является ключом к эффективной реализации стандартов управления качеством.

## **1.3 Роль управления качеством в ресторанном бизнесе**

Сегодня успех заведения зависит не только от выбранного формата, но и от качества услуг, включая кухню, напитки, подачу и обслуживание. Услуги должны соответствовать и даже превосходить ожидания гостей.

Хотя ресторанов с хорошей кухней и интересным интерьером много, обслуживание становится ключевым конкурентным преимуществом. Качество сервиса играет важную роль в успехе бизнеса. Исследования показывают, что для посетителей важны надежность, компетентность, дружелюбие и обходительность персонала. Необходимо не только заявить о хорошем обслуживании, но и обеспечить его на практике.

Умение обслуживать гостей — это искусство, которое можно освоить. Успешные компании создают культуру обслуживания и обучают своих сотрудников. Это особенно актуально сейчас. Обслуживание — сложный процесс, который требует четкого планирования и управления.

Часто новые сотрудники не обладают опытом обслуживания, поэтому важно обучать их. Менеджмент качества предполагает создание стандартов поведения, обучение персонала и контроль за результатами. Важно создать атмосферу, в которой каждый сотрудник понимает свою роль и обязанности. Только тогда они будут выполнять свою работу с энтузиазмом и качественно. Для того чтобы сотрудники желали и могли заботиться о гостях, а гости оставались довольными, важно реализовать принципы менеджмента качества. Этот подход включает в себя установление стандартов поведения и выполнения рабочих процедур для всех категорий персонала, организацию системы обучения, ясную постановку задач, а также контроль и оценку результатов на основе установленных стандартов. Для это в ресторане разработаны документы в которых отображены должностные обязанности персонала, пример показан в приложение А.

В контексте футбола это подобно роли тренера, который готовит команду к победе, выведя на поле игроков, готовых сражаться. В бизнесе также важно создать атмосферу, где каждому сотруднику понятны их обязанности и цели. Только в такой обстановке люди могут выполнить свою работу с энтузиазмом и качественно.

Управление качеством играет важную роль в ресторанном бизнесе, где качество услуг, предлагаемых продуктов и обслуживания, имеет прямое влияние на удовлетворённость клиентов, репутацию ресторана и его успех на рынке. Вот несколько ключевых аспектов роли управления качеством в ресторанном бизнесе:

**Обеспечение качества продукции.** Управление качеством в ресторанном бизнесе начинается с обеспечения качества продукции, включая свежесть, вкус, внешний вид и безопасность пищевых продуктов. Это может включать в себя контроль качества поставляемых ингредиентов, контроль процессов приготовления и хранения блюд. При выборе компаний для поставки качественных продуктов, профессиональной химии и всех необходимых товаров в начале запрашиваются сертификаты проверок данной продукции и только после подтверждения с компанией заключается договор о сотрудничестве. Пример такого подтверждения отображен в приложение Б.

**Стандартизация процессов.** Управление качеством в ресторанном бизнесе также включает разработку и соблюдение стандартов процессов приготовления

и сервировки блюд. Это помогает обеспечить единообразное качество продукции на всех этапах её производства.

**Обслуживание и гостеприимство.** Управление качеством включает в себя обеспечение высокого уровня обслуживания и гостеприимства. Это означает обучение персонала, стандартизацию процессов обслуживания клиентов, удовлетворение их потребностей и оказание дополнительных услуг для создания приятного опыта посещения ресторана.

**Соблюдение стандартов безопасности и санитарии.** Управление качеством в ресторанном бизнесе включает соблюдение всех необходимых стандартов безопасности пищевых продуктов и санитарии. Это важно для предотвращения инцидентов с пищевыми отравлениями и обеспечения безопасности как для клиентов, так и для персонала.

**Обратная связь и удовлетворённость клиентов.** Управление качеством включает в себя сбор обратной связи от клиентов и анализ её для постоянного улучшения услуг и продукции. Это помогает понять ожидания клиентов, их предпочтения и недостатки в обслуживании и блюдах, чтобы принимать меры по улучшению качества.

**Управление репутацией и брендом.** Управление качеством помогает ресторану создать положительную репутацию и укрепить свой бренд. Качество продукции и обслуживания является ключевым фактором, влияющим на репутацию ресторана среди клиентов и в отрасли в целом.

В целом управление качеством в ресторанном бизнесе играет решающую роль в обеспечении высокого уровня качества продукции и обслуживания, удовлетворении потребностей клиентов и создании долгосрочной успешной деятельности ресторана.

Эффективная система управления качеством требует тесного взаимодействия с различными видами деятельности, влияющими на качество продукции, и должна соответствовать следующим требованиям:

1. Обеспечение управления качеством на всех этапах "петли качества", охватывая все стадии жизненного цикла продукции.
2. Вовлечение всех сотрудников предприятия в управление качеством.
3. Установление ответственности руководства за качество продукции.
4. Неразрывная связь между деятельностью по обеспечению качества и деятельностью по снижению затрат.
5. Обязательное выявление и предотвращение дефектов, чтобы они не попадали в производство и к потребителю.
6. Проведение регулярных проверок, анализа и совершенствование системы управления качеством.
7. Документирование всех процедур системы управления качеством.

Управление качеством занимается всей системой от разработки до утилизации продукции. Его задача состоит в выявлении и устранении причин брака на всех этапах производства, чтобы обеспечить производство продукции высшего качества.

## 2 Особенности управления качеством в ресторане

Акцент на контроль качества в ресторанном бизнесе является важным и необходимым шагом для обеспечения успешной деятельности и удовлетворения потребностей клиентов. Регулярная проверка качества позволяет выявить различные недостатки и проблемы, которые могут влиять на репутацию и прибыль заведения.

Несоблюдение рецептуры, пренебрежение техникой безопасности, нарушение сроков годности продукции, плохое гигиеническое состояние кухни и торгового зала, а также недружелюбное общение с клиентами - все эти проблемы могут негативно сказаться на впечатлении гостей о заведении и привести к потере клиентов.

Систематические проверки качества позволяют оперативно выявлять и исправлять недочёты, что способствует поддержанию высокого уровня сервиса и удовлетворенности клиентов. Это, в свою очередь, способствует укреплению репутации заведения и привлечению новых посетителей.

Контроль качества также является важным инструментом для повышения конкурентоспособности ресторана. Позволяя быстро реагировать на изменения на рынке и адаптироваться к новым требованиям и ожиданиям клиентов, заведение может оставаться актуальным и привлекательным для посетителей.

Таким образом, контроль качества является неотъемлемой частью успешного управления ресторанным бизнесом, способствуя повышению эффективности и конкурентоспособности заведения.

В сущности, обслуживание в ресторанном бизнесе не отличается существенно от обслуживания в любой другой компании, где в центре внимания также находятся клиенты. Однако ключевым отличием является понятие "гостеприимство", которое становится важным фактором успеха. Важно понимать, что потерянный сегодня гость может стать клиентом конкурента завтра.

Каждая компания интуитивно осознает, как организовать взаимодействие с клиентами так, чтобы они оставались довольны и возвращались снова и снова. На основе исследований и аналитики разрабатывается система управления качеством обслуживания, в которой особое внимание уделяется стандартам обслуживания.

Вот основные принципы разработки стандартов обслуживания:

1. Стандарты должны быть ориентированы на потребности и ожидания конкретных клиентов и быть измеримыми и чёткими;
2. Стандарты должны учитывать мнение и предпочтения реальных клиентов, причём их мнение имеет большее значение, чем видение руководства;

3. Стандарты должны быть выполнимыми для персонала и гибкими для разных сегментов рынка;
4. Стандарты должны включать все затраты, которые могут возникнуть у клиента;
5. Стандарты должны быть понятны и приняты всеми членами команды, включая менеджеров и сотрудников;
6. Стандарты должны быть объявлены публично, чтобы каждый в организации мог с ними ознакомиться;
7. Стандарты необходимы для оценки уровня сервиса и удовлетворенности клиентов, а также для измерения прогресса компании;
8. Стандарты могут и должны изменяться со временем, учитывая изменения в рыночных условиях и требованиях клиентов.

Стандарты обслуживания в ресторанном бизнесе играют ключевую роль в обеспечении качества обслуживания и удовлетворенности клиентов. Они определяют процедуры и операции, которые персонал должен выполнять, чтобы обеспечить максимальное удовлетворение посетителей. При этом стандарты должны учитывать потребности и ожидания клиентов, а также обеспечивать достижимость и гибкость для персонала.

Стандарты обслуживания включают в себя не только правила технологии обслуживания, но и ожидаемое отношение персонала к клиентам. Это может включать в себя коммуникабельность, дружелюбие, а также знание и понимание концепции ресторана. Каждый сотрудник, вне зависимости от должности, должен стремиться к выполнению этих стандартов.

Таким образом, стандарты обслуживания играют важную роль в успешной деятельности ресторана, обеспечивая качество обслуживания и удовлетворение клиентов. Они являются основой для эффективного функционирования ресторанного бизнеса и обеспечивают постоянное совершенствование процессов.

## **2.1 Организационная структура ресторана и её влияние на управление качеством**

Эффективная организационная структура ресторана играет ключевую роль в его успешном функционировании и управлении качеством. Распределение функциональных задач и ответственности между руководителями и сотрудниками является важным элементом этой структуры.

Существуют две основные модели организационной структуры, которые могут быть применены в ресторанной компании:

1. Вертикальная структура: В этой модели ресторанная компания организована по принципу вертикальной иерархии, где руководители и менеджеры занимают более высокие позиции, а сотрудники ниже по иерархии выполняют инструкции и указания своих непосредственных руководителей. Эта структура подходит для ресторанов с чёткими линиями командования, где необходимо быстрое принятие решений и четкое выполнение инструкций.

2. Горизонтальная структура: В этой модели ресторанная компания организована по принципу горизонтальной координации и сотрудничества между различными отделами и уровнями управления. Руководители и сотрудники работают более совместно и обмениваются информацией, что способствует более гибкому и адаптивному управлению. Эта структура подходит для ресторанов, где необходимо больше креативности, инноваций и командной работы.

Независимо от выбранной модели организационной структуры, важно, чтобы все члены команды были высококвалифицированными специалистами, обладающими необходимыми знаниями и навыками для выполнения своих задач. Распределение функциональных задач и ответственности должно быть чётким и эффективным, чтобы обеспечить гармоничную работу всей организации.

Организационная структура в ресторанном бизнесе играет ключевую роль в обеспечении эффективного управления и координации всех процессов. Ее значимость заключается в нескольких аспектах:

Координация и управление процессами: Организационная структура помогает оптимизировать работу персонала, распределять обязанности и обеспечивать эффективное выполнение задач. Чёткая структура позволяет рационально использовать ресурсы и минимизировать риски ошибок.

Определение цепи командования: Чёткая иерархия в организационной структуре помогает быстро принимать решения и реагировать на изменения внутри и вне ресторана. Это способствует улучшению оперативности и эффективности работы.

Прозрачность и ясность в коммуникации: хорошо организованная структура создаёт условия для эффективной коммуникации между сотрудниками и руководством. Это помогает избежать недоразумений, улучшает согласованность действий и способствует более гладкому функционированию всей команды.

Гибкость и изменчивость: важно отметить, что организационная структура не является статичной и может адаптироваться к изменениям внешних условий и потребностей ресторана. Гибкость в изменении структуры позволяет

ресторану адаптироваться к новым требованиям рынка и сохранять конкурентоспособность.

Элементы организационной структуры: Организационная структура включает в себя такие элементы, как иерархия и подчинение, отделы и функциональные области, команды работы и группы проектов, а также линейные и штабные должности. Эти элементы взаимодействуют друг с другом, обеспечивая эффективное функционирование ресторана.

В целом организационная структура является фундаментом для успешного управления и координации всех аспектов деятельности ресторана. Её правильное построение и постоянное совершенствование являются важными условиями для достижения высоких результатов и удовлетворения потребностей клиентов.

Ключевые позиции в штатной структуре ресторана, несомненно, главным является высший руководитель ресторана, отвечающий за стратегическое управление и развитие бизнеса. Ему принадлежит принятие ключевых решений, контроль финансовых показателей, установление общей политики и направления развития ресторана.

Ресторанный менеджер: занимается операционной деятельностью ресторана. Его обязанности включают управление персоналом, контроль качества обслуживания, разработку и внедрение стандартов обслуживания, а также обучение и развитие сотрудников.

Шеф-повар: отвечает за кулинарное направление ресторана. Ему принадлежит составление меню, контроль за качеством приготовления блюд, закупка продуктов, организация работы кухни и соблюдение санитарных норм.

Бухгалтер: занимается финансовым учётом и отчётностью ресторана. Его обязанности включают ведение бухгалтерских документов, учёт доходов и расходов, составление финансовых отчётов и налоговую отчётность.

Маркетолог: разрабатывает маркетинговую стратегию ресторана. Ему принадлежит проведение маркетинговых и рекламных кампаний, продвижение ресторана, а также контроль бренда и имиджа компании.

Официанты, бармены и повара: непосредственно обеспечивают обслуживание гостей и приготовление блюд. Их задачи включают обслуживание посетителей, приготовление и подачу блюд, поддержание чистоты и порядка на рабочем месте.

Каждая из этих позиций играет важную роль в обеспечении эффективного функционирования ресторана и достижении его бизнес-целей.

## 2.2 Контроль качества и безопасность продукции ресторана

Контроль качества продукции в ресторане — основной критерий конкурентоспособности заведения.

Качество блюд зависит от продуктов, условий их хранения и того, насколько хорошо для этих блюд прописаны технологические карты, где указана правильная технология их приготовления.

Производственный контроль состоит из:

- лабораторных и технологических обследований;
- проверки документации, относящейся к качеству, транспортировке и хранению продовольственного сырья;
- контроля технологии производства.

Заведение должно обеспечить стабильное качество изготовления продукции. Для этого можно разработать систему мотивации работников ресторана, следить и повышать уровень работников кухни: поваров и кондитеров.

Виды контроля качества продукции:

1. Входной контроль продукции — проверка документов, которые гарантируют безопасность и качество сырья при приёме товара.

2. Бракераж — анализ качества произведённой продукции. Создаётся бракеражная комиссия, которая должна в присутствии повара в течение рабочего дня оценивать качество продукции до ввода позиции в меню. Комиссия следит за правильностью выполнения технологических процессов, условиями хранения готовых блюд и их температурой, весом.

3. Лабораторный контроль — независимая проверка в лаборатории третьей стороной по договору.

4. Контроль хранения продуктов питания — проверка правильного товарного соседства в холодильниках и на складах, соблюдение температурного режима и чистоты. При исследовании объекта было выявлено то, что в ресторане для правильного хранения продуктов был разработан документ, отображающий все нужные условия, и прикреплен в приложение В и Г.

Проводить контроль качества готовой продукции на основе анализа органов чувств (органолептические показатели) лучше каждый день. Соответствующие отметки вносятся в журнал бракеража блюд. Контроль над снабжением обеспечивает точное планирование запасов и гарантирует высокое качество сырья, от которого зависит вкус блюд. Эффективная система проверки снабжения помогает сократить количество пищевых отходов. Согласно исследованиям, в среднем каждое заведение общественного питания

выбрасывает до 34 000 кг пищевых отходов в год. Уменьшив это число, можно значительно увеличить доход заведения.

Менеджер, а также повара отвечают за приёмочный контроль продуктов в ресторане или кафе. Они ведут проверку названия товаров, срок годности, технические характеристики и маркировку. Менеджер обязан осмотреть каждую коробку, убедиться в целостности упаковки и соответствии внешнего вида продуктов стандартам. При необходимости штучные товары могут быть проверены взвешиванием. Все данные о приёмке фиксируются в специальном журнале. В случае обнаружения просроченных или несоответствующих требованиям продуктов они возвращаются поставщику.

Для упрощения контроля над закупками важно точно планировать расход продуктов. Ежедневно следует анализировать объёмы продаж и спрос на конкретные ингредиенты. Также необходимо учитывать внешние факторы, такие как экономическая ситуация, погодные условия и конкуренция на рынке. При формировании заказа на следующий месяц полезно обратиться к результатам последней инвентаризации, чтобы избежать лишних закупок, если на складе ещё имеются пригодные запасы.

Организация продуктовых складов должна быть строго регулирована для обеспечения безопасности клиентов, сокращения потерь и избежания штрафов при проверках государственных органов. Администрация ресторана должна поддерживать порядок на складах, проводя полную инспекцию не реже одного раза в неделю.

При складировании продуктов следует учитывать четыре основных фактора:

1. FIFO (First In, First Out) – продукты должны браться со склада в порядке их поступления. При поступлении новой партии товара её следует размещать позади более старых запасов. Это помогает предотвратить просрочку продуктов и минимизировать отходы.

2. Температурный и световой режим – продукты должны храниться вдали от солнечного света при оптимальных температурных условиях: не выше 0°C для замороженных продуктов и +10-20°C для сухих. Уровень влажности в помещении должен быть не более 15%.

3. Маркировка – открытые упаковки, из которых уже была взята часть продукции, должны быть маркированы и использоваться в первую очередь. Полуфабрикаты и заготовки должны храниться в герметичных контейнерах и также быть маркированы.

4. Размещение в холодильниках – продукты, требующие разной температуры хранения, должны быть размещены соответственно. Готовые

блюда и сырые ингредиенты следует хранить на разных полках холодильника в плотно закрытых контейнерах.

Использование автоматизированных систем управления запасами и холодильного оборудования с контролем температуры значительно упрощает проведение проверок хранения продуктов.

Контроль включает в себя проверку точного следования рецепту, соблюдение гигиенических стандартов и норм производства. Оценка качества блюд проводится по их внешнему виду, вкусу, запаху и текстуре. В ходе контроля выявляются ошибки в процессе приготовления и принимаются меры для их исправления.

Технолог или шеф-повар также разрабатывают правила подачи всех блюд из меню. Персонал должен чётко знать и соблюдать эти регламенты. Технолог в ресторане играет ключевую роль, контролируя нормы выхода блюд, соблюдение санитарных стандартов, составление технологических карт для новых блюд и организацию производства.

Он также занимается оформлением необходимых документов, проведением инструктажей для поваров и осуществляет бракераж готовой продукции. В небольших заведениях эти обязанности могут возлагаться на шеф-повара.

При проверке качества готовых блюд осуществляется оценка по внешнему виду, консистенции, запаху, вкусу и цвету.

При подаче гостю готовые первые блюда должны иметь температуру 75 градусов, вторые — 65 градусов, а холодные блюда и напитки — от 7 до 15 градусов. Срок хранения салатов составляет не более 72 часов, суши — от 6 часов до 2 суток, жареного и тушёного мяса — 36 часов. На второй день не следует продавать отварные макароны, пюре, омлеты, салаты, паштеты, соусы и блинчики.

Нереализованную продукцию со сроком годности списывают и утилизируют.

### **2.3 Управление персоналом: обучение, мотивация и контроль качества обслуживания**

Успех ресторанного бизнеса в значительной степени зависит от его персонала, и поэтому организация работы с сотрудниками требует продуманной стратегии и тактики. В настоящее время работа с персоналом становится настоящим искусством в предпринимательстве, объединяя в себе управление человеческими ресурсами и руководство персоналом на уровне предприятия.

Процесс управления персоналом в ресторане, как и в любом другом предприятии, начинается с набора квалифицированных сотрудников. Однако в ходе рабочего процесса, когда уже сформировано необходимое количество персонала, возникают ситуации замены или ухода сотрудников. Следовательно, набор персонала становится реактивным процессом. В таких случаях основное внимание переходит на работу с имеющимся персоналом. Очевидно, что индивидуальное взаимодействие с каждым сотрудником представляет определённые трудности, и поэтому кадровые службы также включают в себя эту функцию по мере необходимости.

Основные задачи кадровой службы включают в себя изучение рынка труда, управление заработной платой, анализ ресурсов для найма, планирование карьерного роста сотрудников, взаимодействие с консультантами и кадровыми агентствами, организацию обучения и переподготовки персонала, разработку программ развития персонала, создание систем мотивации труда и контроль за трудовой дисциплиной.

Хотя эти обязанности в основном аналогичны задачам кадровых служб в других отраслях, в ресторанной индустрии из-за острой конкуренции особое внимание уделяется качеству обслуживания, что делает работу с персоналом, непосредственно участвующим в обслуживании, ключевым фактором успеха. Поэтому одной из основных функций кадровой службы в ресторане должно быть изучение кадров с точки зрения их соответствия требованиям занимаемых должностей, чтобы обеспечить уровень обслуживания, отвечающий ожиданиям клиентов.

В отличие от управления персоналом, руководство персоналом является ежедневным процессом, поскольку руководитель несёт ответственность за деятельность своих подчинённых. Следовательно, работа с персоналом от лица руководителя является непрерывным процессом. В гостиничном бизнесе существуют специфические показатели качества обслуживания, которые различаются в зависимости от целевой аудитории. Например, для семейных ресторанов основной аудиторией часто являются супружеские пары с детьми. Поэтому в таких заведениях должны быть созданы условия, учитывающие потребности семей, такие как детские игровые комнаты, семейные развлекательные программы и аниматоры для работы с детьми. Персонал также должен обладать навыками общения с детьми и, возможно, знаниями детской психологии. Таким образом, задача руководителя заключается в выявлении предпочтений и ожиданий клиентов и подготовке персонала к их полному удовлетворению. Обучение и развитие персонала играют ключевую роль в этом процессе.

Для повышения эффективности труда необходимо постоянно улучшать квалификацию и обучение персонала. Обучение и профессиональная адаптация персонала включают следующие направления:

1. Обучение новых сотрудников при поступлении на работу;
2. Обучение сотрудников при изменении должности или обязанностей;
3. Обучение персонала в случае некачественного выполнения профессиональных обязанностей;
4. Развивающее обучение для менеджеров и сотрудников, стремящихся повысить свой профессиональный уровень.

Одной из важных целей обучения новых сотрудников на предприятии ресторанной индустрии является быстрая адаптация к условиям работы и создание условий для максимальной производительности в кратчайшие сроки. Обучение должно быть чётко спланировано и включать программы, разработанные для соответствующей профессиональной категории. Например, каждый новый сотрудник должен пройти ориентацию, включающую знакомство с историей предприятия, его структурой, принципами гостеприимства, корпоративной культурой и правилами безопасности. Существуют также общие элементы обучения для сотрудников, работающих с гостями, такие как стандарты поведения и обслуживания, навыки коммуникации, умение принимать решения, управление конфликтными ситуациями и этикет.

Каждый сотрудник должен чётко понимать свою роль в производственном процессе. Для этого тренинг новых сотрудников включает в себя следующие этапы:

1. Учебные занятия (теоретического характера) в соответствии с должностной инструкцией;
2. Стажировка в соответствии с требованиями должностной инструкции;
3. Практические занятия с целью достижения требуемого уровня подготовки, установленного стандартами гостеприимства;
4. Постоянная отработка навыков в соответствии с существующими профессиональными стандартами.

В сфере обслуживания, где работа ведётся с клиентами лицом к лицу, высокое качество сервиса невозможно без высокой удовлетворённости персонала. Удовлетворённость работой, хотя её нельзя измерить напрямую, связана с определёнными моделями поведения персонала. Работа официантов и хостесс часто связана не только с физическими, но и с эмоциональными нагрузками. Интенсивное общение с гостями, которое иногда включает в себя и эмоционально напряжённые ситуации, требует от персонала особого внимания и усилий. Это может отразиться на уровне их удовлетворённости работой. Однако приверженность организации может помочь персоналу преодолеть

трудности, связанные с работой, и, следовательно, повышает их уровень удовлетворённости. Когда люди чувствуют себя связанными с организацией, они склонны оставаться на работе, что снижает текучку кадров.

Это подчёркивает важность эффективной системы мотивации персонала в сфере обслуживания. Низкий уровень текучки кадров позволяет HR-службе сосредоточиться на развитии персонала, а не на его постоянном найме и обучении начальным навыкам. Приверженность персонала — это ключевой фактор, влияющий не только на качество внутренних отношений в организации, но и на качество оказываемых услуг. Качественная работа персонала является основой для поддержания высокого уровня обслуживания и успеха любого предприятия в сфере обслуживания.

### **3 Стандарты и сертификация качества в ресторанном бизнесе**

Санитарные нормы и правила (СанПиН): Эти нормативные документы устанавливают требования к гигиене и безопасности пищевых продуктов, условиям их производства, хранения и реализации.

Санитарные правила по обслуживанию пищевых продуктов в общественных предприятиях и на предприятиях торговли регламентируют правила обслуживания и хранения пищевых продуктов на предприятиях общественного питания, включая рестораны.

Национальные стандарты качества и безопасности продукции: В различных странах существуют национальные стандарты, устанавливающие требования к качеству и безопасности пищевых продуктов. В Казахстане санитарные-эпидемиологические требования к объектам общественного питания контролируются в соответствии с положением о Министерстве здравоохранения Республики Казахстан, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 17 февраля 2017 года № 71.

Сертификация предприятий общественного питания, включая рестораны, кафе, столовые и другие аналогичные заведения, представляет собой важную процедуру, которая подтверждает соответствие предоставляемых услуг установленным стандартам качества и безопасности. В России такая сертификация может проводиться как в рамках системы ГОСТ, так и в соответствии с европейскими стандартами, такими как EN.

Добровольная сертификация ресторанов в системе ГОСТ Р означает, что заведения самостоятельно выбирают пройти данную процедуру, чтобы

продемонстрировать свою готовность соответствовать высоким стандартам качества обслуживания и безопасности продуктов. Эти стандарты установлены правительством Российской Федерации и включают в себя требования к обслуживающему персоналу, общим условиям предоставления услуг общественного питания, а также соблюдению санитарных, пожарных и технологических норм.

Сертификация по стандартам EN, в свою очередь, предоставляет ресторанам возможность получить признание не только на национальном, но и на международном уровне. Процедуру сертификации в этом случае осуществляет Европейская Экономическая Палата Торговли, Коммерции и Промышленности (EFIG), и после успешного прохождения ресторан может использовать символику Европейского Союза, отражающую его уровень качества и статус "звездности". Это подчёркивает готовность заведения соответствовать высоким международным стандартам и привлекает больше клиентов, доверяющих его качеству и надёжности.

Стандартизация играет важную роль в системах управления качеством услуг. Это процесс разработки и установления оптимальных норм и правил, которые закрепляются в нормативных документах, таких как стандарты, инструкции и методики. Стандартизация является ключевым элементом современного механизма управления качеством продукции, работ и услуг.

По определению Международной организации по стандартизации (ИСО), стандартизация направлена на установление и применение правил для систематизации деятельности в различных областях с участием всех заинтересованных сторон. Основная цель стандартизации заключается в достижении оптимальной экономии при соблюдении требований безопасности и функциональных условий.

Стандарт представляет собой нормативно-технический документ, устанавливающий комплекс правил, норм и требований к объекту стандартизации. Он является обязательным для исполнения и утверждается компетентным органом. Целью стандартов является защита интересов потребителей и государства в вопросах качества продукции, процессов и услуг.

Стандарты предприятий на этапе производства учитывают характер и особенности выпускаемой продукции, организационно-технический уровень предприятий и квалификацию работников. Они определяют требования к средствам и методам контроля и оценки качества продукции, способствуют ритмичному производству и повышению качества труда работников. Стандартизация важна для обеспечения качества, совместимости, взаимозаменяемости, унификации, типизации, а также для установления норм безопасности и экологических требований, а также единства характеристик

продукции, работ, процессов и услуг. В настоящее время широко используются международные стандарты серии ИСО 9000, которые отражают мировой опыт в управлении качеством.

Различные заведения общепита придерживаются различных стандартов обслуживания: некоторые следуют всем известным нормам, другие придерживаются только классических, а третьи разрабатывают собственные. В любом случае важно адаптировать стандарты под конкретное заведение, учитывая его концепцию, формат, целевую аудиторию и персонал. Основные аспекты стандартов включают в себя:

1. Стандарты чистоты (включая зал, рабочие зоны, входную группу, санузлы и т. д.);
2. Стандарты внешнего вида (включая униформу персонала, макияж, причёски, маникюр, аксессуары, обувь);
3. Стандарты обслуживания гостей (сценарий обслуживания, разрешение конфликтных ситуаций, встреча клиентов с детьми, продажи, обработка возражений, обратная связь и т. д.);
4. Стандарты подачи блюд и напитков (правила сервировки заказов и комплиментов от шеф-повара, время подачи);
5. Стандарты сервировки (перед приходом посетителей, во время их пребывания, в перерывах между подачей блюд и напитков, после посещения).

### **3.1 Стандарты внешнего вида официантов**

1. Униформа должна быть чистой и аккуратно отглаженной, без посторонних запахов, и официант должен поддерживать её порядок перед каждой сменой.

2. Мужчины должны быть чисто выбриты, а женщины могут использовать неброский макияж. Парфюм можно использовать за час до начала смены. Допускаются скромные серьги длиной до 1 см или пусеты.

3. Руки и ногти должны быть ухоженными, с ногтями умеренной длины (не более 4 мм) и лаком в прозрачных или светлых тонах. Нарощенные ногти не допускаются.

4. Причёска должна быть аккуратной, а длинные волосы должны быть убраны в косы или хвосты.

5. Необходимыми аксессуарами для работы являются бейдж, блокнот, две ручки (или планшет или смартфон при наличии автоматизации) и две зажигалки. Каждая компания интуитивно осознает, как организовать взаимодействие с клиентами так, чтобы они оставались довольны и возвращались снова и снова.

На основе исследований и аналитики разрабатывается система управления качеством обслуживания, в которой особое внимание уделяется стандартам обслуживания.

Стандарт униформы официанта в ресторане «Old Street Pub» отображен в документе «Подготовка члена команды к работы» приведенный в приложение Д.

### **3.2 Стандарты сервировки и подачи блюд**

1. Официант должен представить заказанные блюда и напитки в порядке, который соответствует предпочтениям гостя. В случае отсутствия указаний со стороны гостя, аперитивы следует подавать первыми, затем закуски, салаты, супы, основные блюда, десерты и напитки. При подаче каждого блюда необходимо представить его ("Вот ваша карельская форель") и пожелать приятного аппетита. Не рекомендуется ставить подносы на стол. Если поднос слишком тяжёлый, его можно поставить на соседний пустой стол.

2. Согласно порядку обслуживания, сначала блюда подают детям, затем женщинам по возрасту и мужчинам по возрасту. Важно обслуживать всех гостей одновременно. Нежелательно подавать блюда одному гостю, оставляя второго перед пустой тарелкой (за исключением ситуации, когда посетители просят подавать заказы по мере готовности). Если приготовление какого-то блюда занимает больше времени, гостей следует об этом предупреждать заранее.

3. Стандарты обслуживания в ресторанном бизнесе играют ключевую роль в обеспечении качества обслуживания и удовлетворенности клиентов. Они определяют процедуры и операции, которые персонал должен выполнять, чтобы обеспечить максимальное удовлетворение посетителей. При этом стандарты должны учитывать потребности и ожидания клиентов, а также обеспечивать достижимость и гибкость для персонала.

### **3.3 Стандарты обслуживания**

1. Официант должен следовать определённой последовательности действий при общении с гостем: приветствие, сбор информации, предложение, оформление заказа, подача блюд и напитков, предоставление чека, расчёт, прощание. Персонал зала приветствует всех посетителей, а официант предлагает меню в течение трёх минут, держа его открытым;

2. Во время общения с клиентом необходимо проявлять профессиональную вежливость, искренне улыбаться, использовать открытые жесты и поддерживать визуальный контакт;

3. При посещении большой компании официант помогает всем гостям сесть, сдвигает столы, расставляет стулья и предлагает детские стулья для малышей;

4. Официант должен ненавязчиво рекламировать новинки меню, специальные предложения и акции при предоставлении меню, а при необходимости давать рекомендации гостям и предлагать напитки в течение не более десяти минут;

5. Продажи осуществляются в соответствии со схемой: описание блюда + выгода + аргумент о пользе (например: "Это блюдо быстро готовится, так что вам не придётся долго ждать"). Официант повторяет заказ и уточняет порядок подачи;

6. После подачи блюд официант может предложить дополнительные продажи ("Желаете ещё сок?") и спросить мнение о блюде при уборке тарелки;

7. Официант не предлагает гостю счёт, пока тот сам не попросит его. Сдачу и чек необходимо принести в течение пяти минут;

8. Официант благодарит гостя за посещение, приглашает вновь и прощается;

9. После ухода гостей стол необходимо быстро привести в порядок в соответствии со стандартами сервировки в течение трёх минут.

Стандарты обслуживания включают в себя не только правила технологии обслуживания, но и ожидаемое отношение персонала к клиентам. Это может включать в себя коммуникабельность, дружелюбие, а также знание и понимание концепции ресторана. Каждый сотрудник, вне зависимости от должности, должен стремиться к выполнению этих стандартов.

Таким образом, стандарты обслуживания играют важную роль в успешной деятельности ресторана, обеспечивая качество обслуживания и удовлетворение клиентов. Они являются основой для эффективного функционирования ресторанного бизнеса и обеспечивают постоянное совершенствование процессов.

#### **4 Управление качеством обслуживания в ресторане «Old street pub»**

Управление качеством обслуживания в ресторане "Old Street Pub" — это ключевой аспект, который помогает обеспечить удовлетворение клиентов и сохранить их лояльность. Вот несколько практических методов управления качеством обслуживания в этом ресторане:

**Обучение персонала:** Регулярные тренинги и семинары для персонала помогут им развивать навыки обслуживания клиентов, улучшать коммуникативные способности и повышать профессионализм.

**Постоянный мониторинг:** Регулярные проверки качества обслуживания позволяют выявлять слабые места и недочеты, чтобы оперативно реагировать на них и предпринимать меры для улучшения.

**Обратная связь от клиентов:** Система сбора обратной связи от посетителей, такая как анкеты или онлайн-опросы, помогает выявлять и анализировать мнения клиентов о качестве обслуживания и принимать соответствующие меры.

**Стандарты обслуживания:** Установление четких стандартов обслуживания и их регулярное обновление помогает всем сотрудникам ресторана понимать ожидания по отношению к качеству обслуживания и следовать им.

**Премии и поощрения:** Введение системы поощрения для сотрудников, достигших высоких результатов в обслуживании клиентов, стимулирует их к лучшим результатам и поддерживает мотивацию.

**Процедуры решения конфликтов:** Наличие четких процедур решения конфликтов с клиентами помогает предотвращать негативные ситуации и обеспечивать быстрое и эффективное урегулирование возникающих проблем.

**Система наград и признания:** Публичное признание и награждение сотрудников за выдающиеся достижения в области обслуживания клиентов создает атмосферу признания и стимулирует других к подобным успехам.

**Постоянное совершенствование:** Регулярное изучение отзывов клиентов, анализ тенденций рынка и внедрение новых идей и инноваций помогают ресторану "Old Street Pub" постоянно улучшать качество обслуживания и оставаться конкурентоспособным.

Эти методы помогут ресторану "Old Street Pub" создать и поддерживать высокий уровень обслуживания, который будет приятно удивлять и радовать его посетителей.

## 4.1 Общая характеристика ресторана



Рисунок 1 – Фасад ресторана Old Street Pub

Добро пожаловать в Old Street Pub - уютное место в городе Алматы, где история и вкус встречаются в совершенном союзе. Расположенный в тихом месте города, этот ресторан-паб приветствует гостей атмосферой тепла и гостеприимства. Свое название ресторан получил благодаря романтическому знакомству руководителей на узкой улице Уолл-стрит в Нью-Йорке.

Атмосфера «Old Street Pub» сочетает в себе традиционный английский паб и дух старого города, создавая уникальное пространство для отдыха и общения. Интерьер отличается уютом и аутентичностью, напоминая о старых временах, в то время как дружелюбная обстановка позволяет каждому гостю почувствовать себя, как дома. Интерьер заведения полностью отражает статус английского духа заведения.

Меню Old Street Pub предлагает широкий выбор блюд и напитков для любого вкуса. Заведение полностью построило свое меню на блюдах собственного производства, главной особенностью, считаются стейки сухого вызревания, которые в свою очередь проходят процесс ферментации в камерах Dry ager. Кроме того, разнообразие напитков, включая крафтовое пиво, коктейли и вина, удовлетворит даже самых взыскательных гурманов.

Old Street Pub регулярно организует различные мероприятия и развлечения для своих гостей. От живой музыки и караоке до тематических вечеров и специальных акций, здесь всегда есть что-то интересное и увлекательное для всех. Например, для гостей действует «День именинника», когда гостям предоставляется скидка в размере 20%, также в заведение проводятся игры мафии, различные квизы и трансляции спортивных мероприятий.

Команда Old Street Pub стремится обеспечить высокий уровень обслуживания каждому гостю. Приветливый персонал готов ответить на любые вопросы и помочь сделать ваш визит приятным и запоминающимся.

## 4.2 Технологический процесс обслуживания

Как отмечается, качественное обслуживание клиентов способствует увеличению среднего чека и частоты повторных посещений. Персонал ресторана "Old Street Pub" следует определенным стандартам обслуживания, которые документированы в сборнике стандартов и процедур. Этот документ описывает все этапы процесса обслуживания, обеспечивая постоянное качество обслуживания. Давайте рассмотрим технологический процесс обслуживания гостей согласно стандартам "Old Street Pub", то есть 7 шагов сервиса, которые включают в себя:

1. Знакомство с гостем. Встреча гостя, помощь в выборе удобного стола для проведения прекрасного вечера в нашем заведении. Официант не только встречает гостя, но и ведет вежливый диалог с гостем, чтоб понять предпочтения гостя и помочь ему в выборе места, также предлагает провести экскурсию по заведению.

2. Принятие заказа. Официант подает меню, а затем предлагает помочь в выборе блюд и напитков, задавая наводящие вопросы, официант узнает предпочтения гостя в еде и дает совет. Так официант окутывает гостя своей заботой, что в свою очередь позволяет гостю доверять заведению и его персоналу.

3. Внос заказа в систему. Данный шаг позволяет передать заказ на готовку, при котором официант может указать количество, необходимые комментарии и пожеланию по составу блюда.

4. Подача блюд и обслуживание. На данном этапе официантом производится вынос блюд в определенном порядке, согласно утвержденному списку. Параллельно официант следит за чистотой стола и при необходимости предлагает гостю повторить те, или иные позиции, что позволяет повысить уровень качества обслуживания.

5. Чек-бек. Наиболее важный пункт, поскольку на данном этапе официант и заведение в целом, получает обратную связь по кухне и обслуживанию. На основе полученных комментариев можно сделать какие-либо поправки, отработать замечание, если они есть и улучшить качество блюд.

6. Расчет. В течение 3–5 минут после просьбы гостя, подается чек для оплаты.

7. Прощание. С гостем, покидающим заведение прощаются, провожают его, и конечно же предлагают посетить ресторан повторно.

Анализ технологий обслуживания и управления качеством обслуживания включает в себя рассмотрение различных методов и инструментов,

используемых для обеспечения высокого уровня обслуживания клиентов. Вот несколько ключевых аспектов, которые могут быть включены в такой анализ:

**Цифровизация и автоматизация:** В современном мире многие компании внедряют технологии для автоматизации процессов обслуживания. Это может включать в себя использование чат-ботов для обработки запросов клиентов, онлайн-системы бронирования или заказа услуг, а также CRM-системы для управления клиентскими данными.

**Аналитика и мониторинг:** Использование данных для анализа производительности обслуживания и выявления областей для улучшения. Это может включать в себя мониторинг удовлетворенности клиентов, анализ обратной связи, отслеживание метрик производительности и т. д.

**Обучение и развитие персонала:** Развитие компетенций и навыков персонала важно для обеспечения качественного обслуживания. Технологии обучения, такие как электронные обучающие курсы, вебинары, симуляторы и другие, могут быть использованы для обучения персонала.

**Управление процессами и стандартами:** Разработка и внедрение стандартов обслуживания, процедур и политик, которые помогают обеспечить последовательность и качество обслуживания. Технологии BPM (управление бизнес-процессами) могут быть использованы для моделирования, автоматизации и управления бизнес-процессами обслуживания.

**Инновации и улучшения:** Использование новых технологий и методов для постоянного улучшения процессов обслуживания. Это может включать в себя эксперименты с новыми подходами к обслуживанию, внедрение новых технологий (например, распознавание речи или искусственный интеллект для улучшения взаимодействия с клиентами) и т. д.

Анализ технологий обслуживания и управления качеством обслуживания помогает компаниям определить оптимальные подходы и инструменты для обеспечения высокого уровня удовлетворенности клиентов и достижения конкурентных преимуществ.

### **4.3 Мероприятия по улучшению качества обслуживания в ресторане**

#### **1. Анкетирование**

При организации мероприятий по улучшению обслуживания в ресторане важно учитывать, что мнение клиентов об услугах является ключевым. Поэтому основным методом сбора информации для улучшения качества следует выбрать использование анкетирования. Необходимо разработать анкету с учетом важных аспектов обслуживания, которые оцениваются клиентами и определяют деятельность ресторана. Анкетирование позволит сосредоточиться на потребностях клиентов, так как их мнение является основой для принятия решений. Тщательно проработанная система анкетирования обеспечит обратную связь от клиентов относительно внедренных инноваций. Эти

инновации могут включать в себя новые услуги или улучшения в существующем обслуживании.

Для повышения качества обслуживания также важно проводить самооценку персонала через анкетирование по их взаимодействию с клиентами. Собранный информация позволит руководству определить и зафиксировать политику качества.

Помимо этого, необходимо индексировать удовлетворенность клиентов качеством услуг. Этот индекс имеет первостепенное значение для оценки соответствия услуг стандартам.

Постоянные клиенты являются более важными для обратной связи, чем временные гости. Для выявления их потребностей целесообразно регулярно приглашать их на встречи в ресторан для обсуждения проблем качества обслуживания. Это также способствует установлению доверительных отношений между менеджментом и клиентами. Можно также отправлять анкеты почтой постоянным клиентам, учитывая их адреса. Для гостей, проживающих более трех дней, можно разработать более подробные анкеты.

## 2. Набор персонала (официантов)

Набор персонала включает в себя создание резерва кандидатов на различные должности и специальности, из которого организация может выбирать наиболее подходящих работников. Объем работы по набору определяется разницей между текущим числом работников и будущей потребностью в них, учитывая такие факторы, как выход на пенсию, текучесть кадров, увольнения и расширение деятельности организации.

В ресторане «Old street pub» работает 18 человек, включая 4 официанта, которые работают по 2 в смене. Из-за изменчивости ситуации и графика работы, иногда в смене может работать меньше официантов, что негативно сказывается на качестве обслуживания. Оптимальное количество официантов может меняться в зависимости от сезонности, и в период не сезона обычно хватает имеющегося персонала.

Набор персонала может вестись как внутренними, так и внешними источниками. В случае ресторана «Old street pub» более подходящими являются внешние источники, такие как публикация вакансий на сайтах поиска работы, обращение к агентствам по трудоустройству и фирмам, специализирующимся на подборе персонала, а также направление на специальные курсы.

Учитывая наличие сложившегося коллектива, целесообразно нанимать новых сотрудников на сезонную работу для оказания помощи. Для минимизации времени на обучение новых сотрудников можно организовать специальные курсы за несколько месяцев до начала сезона. Это поможет новым сотрудникам ознакомиться с работой в ресторане и понять, подходит ли им эта работа.

3. Повышение квалификации персонала путем проведения специальных тренингов.

Повышение квалификации персонала через проведение специальных тренингов играет важную роль в успехе ресторанного бизнеса. Персонал является ключевым элементом, который создает удовлетворение для гостей и формирует их первое впечатление о ресторане.

Часто гости ресторана имеют вопросы касательно состава блюд, методов приготовления или происхождения напитков. От официантов, хостес, барменов и метрдотелей требуется умение четко и профессионально отвечать на эти вопросы, а также рекомендовать блюда и напитки в соответствии с предпочтениями гостей. Для полного изучения состава блюд, в ресторане шеф-поваром была разработана технологическая карта, которая включает в себя полный список ингредиентов, их количество, наличие аллергенов, время приготовления и фото того, как блюдо выглядит при отдаче гостю.

Проведение тренингов позволит персоналу улучшить свои навыки и знания, что приведет к повышению производительности труда и снижению времени, затрачиваемого на обслуживание каждого гостя. Это в свою очередь позволит ресторану обслуживать больше клиентов, сохраняя высокий уровень качества обслуживания.

4. Замена автоматизированных систем регистрации заказов.

Существующие системы в ресторане не обновлялись более 10 лет, что приводит к периодическим проблемам с регистрацией заказов, расчетом по кредитным картам, закрытием счетов и печатью отчетов. Эти проблемы, хоть и решаемы, иногда занимают дополнительное время, что замедляет работу ресторана. Поэтому замена текущих систем на новые представляется целесообразной.

Современная автоматизированная система регистрации заказов, правильно настроенная с учетом особенностей работы предприятия, позволяет:

1. Увеличить скорость работы персонала за счет четкой организации, определения схемы работы и назначения должностей и прав доступа.

2. Исключить ошибки в вычислениях, автоматически рассчитывая сумму счета с учетом скидок или наценок, суммы сдачи и других финансовых операций.

3. Сократить издержки на обучение новых сотрудников благодаря простому и наглядному интерфейсу системы.

4. Сократить время общения между сотрудниками и предотвратить проблемы, связанные с недопониманием, используя короткие названия блюд и четкие коммуникационные процессы.

5. Быстро идентифицировать виновных в возможных спорных ситуациях через полное протоколирование действий сотрудников.

Эти возможности направлены на снижение числа ошибок персонала и временных затрат, не связанных с обслуживанием посетителей. В результате официанты смогут уделить больше внимания гостям, сократится время выполнения заказов, и качество обслуживания значительно улучшится.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Исследование системы управления качеством в ресторане выявило ряд важных аспектов, которые могут повлиять на уровень обслуживания и удовлетворенность клиентов. Анализ показал, что ресторан имеет некоторые сильные стороны, такие как высокий уровень кулинарной экспертизы, внимание к деталям в приготовлении блюд и дружелюбный персонал.

Однако, были выявлены и слабые места в системе управления качеством. В частности, наблюдается несоответствие стандартам гигиены и безопасности питания, неоднородность качества обслуживания и недостаточное внимание к обратной связи от клиентов.

На основе проведенного анализа предлагаются следующие рекомендации для улучшения системы управления качеством в ресторане. Во-первых, необходимо усилить контроль за соблюдением стандартов гигиены и безопасности питания путем регулярного обучения персонала и повышения осведомленности о необходимости соблюдения правил. Кроме того, следует улучшить процессы обратной связи с клиентами, включая внедрение системы онлайн-отзывов и анализа данных, чтобы оперативно реагировать на потребности и предпочтения гостей.

В целом реализация предложенных мер позволит ресторану улучшить качество обслуживания, укрепить свою репутацию и увеличить уровень удовлетворенности клиентов, что в итоге приведет к повышению конкурентоспособности и росту прибыли.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. ГОСТ Р ИСО 9001–2015 Системы менеджмента качества. Требования (Переиздание) / ГОСТ Р № ИСО 9001–2015.
2. ГОСТ Р ИСО 9000–2015 Системы менеджмента качества
3. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 17 февраля 2022 года № ҚР ДСМ-16
4. Статья Михаила Вячеславовича Плотникова, заместителя декана отделения Высшей школы менеджмента по стратегическому развитию; бизнес-консультант.
5. Документ «Безопасность продуктов» ресторана «Old street pub».
6. Документ «Подготовка члена команды к работе» ресторана «Old street pub».
7. Документ «Должностные инструкции администратора» ресторана «Old street pub».

## Приложение А



The Old Street Pub



УТВЕРЖДАЮ

Директор

Миразова А.Е.

"1" сентября 2022г.

### ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ МЕНЕДЖЕРА (Администратора) The Old Street Pub

#### I. Общие положения

- 1.1. Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность менеджера.
- 1.2. Менеджер назначается на должность и освобождается от занимаемой должности приказом Генерального директора (распоряжением уполномоченного лица) или по предоставлению центрального офиса, а также территориального менеджера.
- 1.3. В своей работе руководствуется:
  - трудовым договором и должностной инструкцией;
  - действующим законодательством РК;
  - приказами и распоряжениями Главного Офиса и Генерального директора;
  - правилами внутреннего распорядка;
  - правилами охраны труда, пожарной безопасности, производственной санитарии.
- 1.4. В своей работе подчиняется Генеральному директору, а в случае его отсутствия - лицам, временно исполняющим его обязанности.

#### II. Должностные обязанности

- 2.1. Действует в интересах предприятия.
- 2.2. Не разглашает информацию, являющуюся коммерческой тайной.
- 2.3. Является на работу строго по расписанию.
- 2.4. Выполняет требования, предъявляемые к внешнему виду работника:

## Приложение Б

**ВЕТЕРИНАРИЯЛЫҚ АНЫҚТАМА/ ВЕТЕРИНАРНАЯ СПРАВКА № KZN01-00095735**  
Үй және жабайы жануарлардың еті мен ет өнімдеріне, құсты етіне, сүт және сүт өнімдеріне,  
балық және балық өнімдеріне, жұмыртқа және жұмыртқа өнімдеріне, ара балына / мяسو  
и мясопродукты домашних и диких животных, мясо птицы, молоко и молочные продукты, рыба  
и рыбопродукты, яйцо и яйцопродукты, пчелиный мед

Жамбылская область, Байзакский район, с. Байзак, -.-  
обл.с. аудан (қала), ауылдық округ/ область, район (город), сельский округ.

КГП на ПХВ "Ветеринарная станция Байзакского района управления ветеринарии  
акимата Жамбылской области"  
ветеринариялық анықтаманы берген мемлекеттік органның немесе өндірістік бақылау бөлімшесінің атауы, мекенжайы /  
наименование государственной организации или подразделения производственного контроля, выдавшего ветеринарную  
справку, адрес:

Ветеринариялық анықтама берілді/ Ветеринарная справка выдана ТОО "Altyn Sapa Group",  
220340025128, Жамбылская область, Байзакский район, с. Байзак, Уч кв 095 Стрoение 414, -  
защиты тулғаның атауы, бизнес-сәйкестендіру нөмірі, және тулғаның төгі, аты, әкесінің аты (бар болса) және сәйкестендіру нөмірі, мекенжайы,  
объектінің есептік кәмірі/ фамилия, имя, отчество (при его наличии) физического лица, индивидуальный идентификационный номер  
наименование юридического лица, бизнес-идентификационный номер, адрес, учетный номер объекта

Өнімнің атауы/Наименование продукции қолбаса в ассортименте  
Орын саны/Число мест 1 Салмағы/Вес нетто 80 кг Орамасы/Упаковка мешки  
Таңбасы, сәйкестендіру нөмір / Маркировка, идентификационный номер Упакован в мешках  
Шығарылған жері/место выхода выработанные KZ H.01/G1-1645/E, 220340025128,  
Товарищество с ограниченной ответственностью "Altyn Sapa Group", Дата выработки с  
11.04.2024  
кәсіпорынның атауы, объектінің есептік нөмірі, оның әкесінің аты, әкесінің аты (бар болса), мекенжайы, өнімнің өндірілген күні/наименование  
предприятия, учетный номер объекта, фамилия, имя, отчество (при его наличии) владельца, адрес, дата выработки

- Изготовлены из сырья, прошедшего ветеринарно-санитарную экспертизу, получены от убоя  
здоровых животных на предприятиях, имеющих учетные номера; и признаны годной для  
Реализации без ограничений.

шексіз, шектел сату себебі немесе ветеринариялық - санитариялық сараптау ережесіне сәйкес қайта өңдеу шарттарын, режимін көрсету керек/  
реализация без ограничений, с ограничениями - указать причины, условия, режим переработки согласно Ветеринарным (ветеринарно-  
санитарным) правилам, утвержденным приказом Министра сельского хозяйства Республики Казахстан от 29 июня 2015 года № 7-1/587  
(зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов № 11940)

Баратын бағыты/и направляются г. Алматы, Ауэзовский район, Ауэзовский район, Микрорайон  
Тугуль, 4 кв 51, Сведения о получателе: ИП "МАЕТ HOUSE", 600615403228, г. Алматы,  
Ауэзовский район, Ауэзовский район, Микрорайон Таугуль, 4 кв 51  
межелі пункт және сатып алушының пункт, мақсаты мен посылканың

Көліктің түрі/вид транспорта и следуют: Автотранспорт, Ман-Реф, Н 374 DDM, - Г Алматы  
Ауэзовский район Микрорайон Тугуль  
теміржол, су, автомобиль, ауе кәліктің режимі, автомобильдің, вагонның № №, кемінің аты, рейсін № /железнодорожным, водным, автомобильным  
воздушным транспортом, № № автомобиля, вагона, название судна, № рейса

Тасымалдау жағдайлары/Условия транспортировки Соответствует, температурный режим: мин.  
2, макс. 5

Өнім жіберер алдында қосымша зертханалық зерттеулерден өтті/Продукция, перед отправкой  
подвергнута дополнительным лабораторным исследованиям Н ВСС-08-216 от 11.04.2024г.  
зертхананың атауы, сараптамашының № және зерттеу нәтижелері/ наименование лаборатории, № экспертизы и результаты исследований

Көлік құралдары жіберер алдында тазаланды немесе зарарсыздандырылды, актінің № және  
күнін көрсету қажет/ Транспортные средства перед отправкой очищены или  
продезинфицированы, указать № акта и дата выдачи: -от 11.04.2024

Мердің орны / Место печати

Абдукадиров Бекен Пириязарович, Заведующий ветеринарной станцией  
лауазымы, төгі, аты, әкесінің аты (бар болса), қолы/должность, фамилия, имя, отчество (при его наличии) подпись

11.04.2024 жылы/год





47071

## Приложение В



The Old Street Pub



### БЕЗОПАСНОСТЬ ПРОДУКТОВ

НАССР (Анализ рисков и критические контрольные точки)

- Наша программа продовольственной безопасности разработана в соответствии с принципом Анализа риска и критических контрольных точек (НАССР). Это взвешенный подход к защите качества и продовольственной безопасности, сосредоточенной на предупреждении проблем до их возникновения.
- В соответствии с системой НАССР, мы анализируем каждый шаг в процессе пищевого производства для выявления существующих рисков, их величины и мер предосторожности для снижения риска возникновения инцидента. Область контроля охватывает:
  - Получение и хранение продукции.
  - Подготовка, приготовление и раздача продукции.
  - Личная гигиена.
  - Учет соблюдения продовольственной безопасности.
  - Уборка.
  - Борьба с вредителями.
- «Критические контрольные точки» – точка, требующая внимания для предотвращения или устранения фактора риска продовольственной безопасности.

Существует 3 основных вида опасностей заражения:

- Биологическая опасность, например, бактерии.
- Химическая опасность, например, химические средства уборки.
- Инородные предметы в пище, например, насекомые, волосы и др.

## Приложение Г

### 3. Режим хранения

- Храните продукты в санитарных условиях, в накрытых крышками лотках, в герметичных контейнерах или гастроемкостях, которые должны быть промаркированы датой и временем приготовления.
- Полуфабрикаты и готовые продукты следует хранить в отдельных холодильных, морозильных камерах или на разных полках. Готовые продукты сверху, полуфабрикаты внизу.
- При хранении пищевых продуктов необходимо строго соблюдать правила товарного соседства, сроки годности и условия хранения, указанные производителем.
- Необходимо ежедневно производить ротацию продуктов в холодильных и морозильных камерах, выставляя вперед продукты более ранних партий поставки и с истекающими сроками годности.

ТОВАРНОЕ СОСЕДСТВО	
ПРОДУКТ	КОММЕНТАРИИ
<b>ХОЛОДИЛЬНАЯ КАМЕРА</b>	
Куриные, мясные, рыбные полуфабрикаты	В отдельном холодильнике или на отдельной нижней полке (при наличии одного холодильника в ресторане)
Яйца в скорлупе мытые и дезинфицированные	На поддоне или на нижней полке в коробке отдельно от других продуктов
Молоко, молочные продукты (смесь для мороженого), сыр	Можно хранить вместе на одной полке
Соуса (весь ассортимент)	Можно хранить рядом с упакованной овощной продукцией
Овощная продукция (в упаковке): салат Айсберг, салатная/овощная смесь, помидоры, лук репчатый, маринованные огурцы, халапеньо.	
Соки и бутылированные напитки	Хранить в отдельном холодильнике в зоне бара.
Бекон (при размораживании), готовая гастрономия (кроме рыбной)	Хранить на полке отдельно от молочных продуктов и овощей.
Торты и десерты (при размораживании)	Хранить на верхней отдельной полке
<b>МОРОЗИЛЬНАЯ КАМЕРА</b>	



## Приложение Д



The Old Street Pub

УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
Миразова А.Е.  
"1" сентября 2022г.

### ПОДГОТОВКА ЧЛЕНА КОМАНДЫ К РАБОТЕ

Личный внешний вид и поведение являются ключевыми факторами, определяющими представление гостя обо всех членах команд ресторана, о наших ресторанах и нашем бренде.

#### СТАНДАРТЫ ВНЕШНЕГО ВИДА И ОПРЯТНОСТИ.

Все сотрудники ресторанов должны строго следовать следующим принятым стандартам опрятности в сети ресторанов **The Old Street Pub**:

- Члены команды строго соблюдают личную гигиену.
- Члены команды носят форменную одежду, утвержденного образца.
- Члены команды носят обувь с закрытым носком и пяткой на низком ходу. Подошва должна быть нескользящей.
- Форменная одежда должна быть чистой и выглаженной. Обувь должна быть начищена.
- Все члены команды ресторана, работающие в служебных помещениях, должны прикрывать волосы головным убором или другими способами, которые могут требоваться законодательством или правилам приготовления пиццы и работы с ней. Если менеджеры помогают членам команды на кухне, они тоже должны прикрывать волосы головным убором.
- **СТАНДАРТЫ УНИФОРМЫ.**
  - Бандана должна быть плотно завязана вокруг головы и должна полностью скрывать волосы. Сзади банданы допускается аккуратный пучок волос. Волосы должны быть собраны и зафиксированы так, чтобы исключить их попадание в пищу или на поверхности, соприкасающиеся с пищей. Волосы не должны касаться воротника на одежде.
  - Все члены команды должны быть одеты в поло с фирменным логотипом.
  - При использовании фартука длина шейной лямки регулируется до комфортной.
  - Администратор должен быть одет в форму, утвержденного образца для администраторов, утвержденные цвета — черный, белый, оттенки золотого цвета.

#### УКРАШЕНИЯ.

- При работе в непосредственном контакте с пищей ношение украшений не допускается.
- Любой видимый пирсинг тела или лица (уши, язык, бровь, нос и т.д.) не допускается в целях обеспечения безопасности и гигиены.
- Обручальные кольца являются украшениями и также запрещены к ношению на работе!

**ОТЗЫВ  
НАУЧНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ**

Дипломная работа

Шайкенова Мадина Талгатовна

6B07501 – Индустриальная инженерия

Тема дипломной работы: «Анализ системы управления качеством на предприятии».  
Дипломный проект Шайкеновой Мадины Талгатовны является обоснованием знаний, полученных в процессе обучения по образовательной программе «стандартизация, сертификация и метрология» на примере предлагаемых мероприятий по исследовательской, аналитической работе по предприятию ТОО «Old street pub». В ходе выполнения дипломного проекта рассмотрены основные принципы управления качеством, структура и характеристика заведения, политика качества и внедрение системы менеджмента качества, также стандарты, используемые в практике работы ресторана. В дипломной работе включены элементы системы менеджмента качества и проведен анализ заведения и предложены мероприятия по улучшению качества обслуживания.

Шайкенова Мадина последовательно излагает аспекты проделанной работы, четко описывает роль управления качеством, стандарты необходимые для повышения качества работы предприятия.

Все поставленные задачи студентка успешно выполнила. Шайкенова Мадина на высоком профессиональном уровне провела первичное изучение объекта, грамотно провела осмысление данных из литературных источников, творчески применила документы предприятия, составила список рекомендации по улучшению системы управления качеством. Проектное задание выполнено полностью и в назначенные сроки.

Оформление дипломной работы полностью соответствует все требованиям, представляемый к дипломным исследованиям.

В процессе работы над проектом студентка проявила трудолюбие, аналитические и творческие способности, большую самостоятельность в принятии проектных решений, показала отличные знания по профессиональным дисциплинам, старательность и ответственность в подготовке текстовых и графических материалов.

Дипломная работа на тему: «Анализ системы управления качеством на предприятии» выполнена на высоком научно-техническом уровне и заслуживает отличной оценки, а студентка Шайкенова М.Т. - присвоения академической степени бакалавра по образовательной программе «Индустриальная инженерия».

**Научный руководитель**  
PhD, к. т. н, зав. каф ССМ

  
(подпись) Ережеп Д. Е.  
« 10 » 06 20\_\_ ж.

## РЕЦЕНЗИЯ

на дипломную работу студента образовательной программы  
6B07501 Индустриальная инженерия

**Шайкеновой Мадины Талгатовны**

на тему: «Анализ системы управления систему качества на предприятии»

Дипломная работа выполнена на актуальную тему: «Анализ системы управления качеством на предприятии», как пример взято конкретное предприятие, что показывает актуальность работы.

Работа состоит из теоритической части, где рассмотрены основные аспекты системы управления качество, а также анализ заведения взятого, как пример.

Теоретической и методологической основой исследования являются работа студента, посвященные вопросам анализа и подкреплены нужными документами.

Структура дипломной работы включает в себя: введение, четыре раздела, заключение, список используемых источников литературы и приложений.

Во введении определяется актуальность выбранной темы, степень ее важности в научной литературе, цели и задачи исследования, объект и предмет, методы сбора и анализа информации.

В первой главе настоящей дипломной работы рассматривается теория системы менеджмента качества, основные принципы, на основе которых разрабатывается система работы предприятия, а также роль качества в управлении организацией.

Во второй главе особое внимание, оказано стандартам обслуживая, что значительно влияет на качество, предоставленной услуги.

В третьей главе приведена общая характеристика заведения, взятого как пример. В одной и под глав представлены рекомендуемые мероприятия по улучшения системы управления качеством на предприятии.

В заключении приведены выводы о проделанной работе.

В целом работа выполнена по всем правилам и стандартам, имеет подтверждение на практике, может быть оценена на «отлично». **Шайкенова Мадина Талгатовна** достойна присвоения ей академической степени бакалавра техники и технологии.

**Рецензент**

**КазНУ им.аль-Фараби**

**Зам.зав.каф. по научно-инновационной**

**работе и межд.связям, н.о. доцента,**

**к.ф.-м.н.**



**Исатаев М. С.**

*С. Уталиев*  
*Узбекова А.М.*

## Протокол

### о проверке на наличие неавторизованных заимствований (плагиата)

Автор: Шайкенова Мадина Талгатовна

Соавтор (если имеется):

Тип работы: Дипломная работа

Название работы: Шайкенова Мадина Талгатовна 2 диплом

Научный руководитель: Дархан Ережеп

Коэффициент Подобия 1: 0.9

Коэффициент Подобия 2: 0

Микропробелы: 0

Знаки из других алфавитов: 1

Интервалы: 0

Белые Знаки: 0

После проверки Отчета Подобия было сделано следующее заключение:

- Заимствования, выявленные в работе, является законным и не является плагиатом. Уровень подобия не превышает допустимого предела. Таким образом работа независима и принимается.
- Заимствование не является плагиатом, но превышено пороговое значение уровня подобия. Таким образом работа возвращается на доработку.
- Выявлены заимствования и плагиат или преднамеренные текстовые искажения (манипуляции), как предполагаемые попытки укрытия плагиата, которые делают работу противоречащей требованиям приложения 5 приказа 595 МОН РК, закону об авторских и смежных правах РК, а также кодексу этики и процедурам. Таким образом работа не принимается.
- Обоснование:

Дата 10.06.24.

Заведующий кафедрой СС и М  
Ережеп Д.Б.  
