

К ВОПРОСУ О КОНТРОЛЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Статья рассматривает актуальный аспект в организации деятельности предприятий общественного питания – организацию контроля качества, предоставляемой продукции и услуг. Выводы, сделанные автором, способствуют повышению безопасности, конкурентоспособности и привлекательности предоставляемых услуг, что повлечет увеличение эффективности функционирования предприятий этой отрасли.

Управление качества в общественном питании представляет собой целенаправленное воздействие на условия производственно-торговой деятельности предприятий, в которых формируется определенный уровень качества работы.

Качество – способность изделия или услуги последовательно отвечать на ожидания потребителей или превосходить их. Услуга рассматривается как единство трех составных частей: базового качества, требуемого качества и желаемого качества. С точки зрения удовлетворения потребителей особое значение приобретают последние две части.

На просьбу оценки по пятибалльной шкале показателей качества услуг, при проведении социологического опроса в Республике Адыгея, получены следующие результаты: интерьер предприятий большинство респондентов оценили на 4 балла, ассортимент и качество предлагаемой продукции – на 3 балла. Профессионализм обслуживающего персонала – на 2 балла и качество организации культурного досуга – на 1 балл.

В вопросе, что Вам более всего не нравится на предприятиях питания, большинство респондентов подчеркнули недостаточный профессионализм и культуру обслуживающего персонала.

Высокое качество услуг, предоставляемых предприятиями общественного питания, определяется рядом конкретных элементов, которые играют важную роль с точки зрения потребителей. К числу наиболее важных следует отнести: – высокий профессионализм персонала; обеспечение различных дополнительных услуг; использование современных прогрессивных методов обслуживания; использование средств рекламы и информации; высокая культура обслуживающего персонала.

Показатели качества продукции общественного питания можно измерить не только с помощью потребительских оценок, но и специальными способами контроля со стороны государственных органов.

В процессе развития общественного питания происходили всевозможные преобразования, реорганизации, менялись показатели и подходы, характеризующие и определяющие состояние и уровень развития отрасли.

Итоги 2000 – 2005 гг. свидетельствуют о возникновении некоторых тенденций улучшения экономической ситуации в стране. Однако, анализируя период рыночных преобразований в стране, с сожалением приходится констатировать, что большинство социально-экономических показателей ухудшилось примерно вдвое.

Разгосударствление предприятий общественного питания, демонополизация, приватизация привели к стихийному разрушению существующих систем управления и контроля, разрыву сложившихся хозяйственных связей с поставщиками, перепрофилированию многих предприятий. Многие вопросы не находят решения из-за того, что на местах нет органа, который непосредственно занимался бы проблемами общественного питания.

Следствием административной реформы в стране стало упразднение Управления внутренней торговли и общественного питания министерства экономического развития и торговли Российской Федерации. Самые динамично развивающиеся отрасли отечественной экономики – розничная торговля, общественное питание и бытовое обслуживание – сейчас практически не регулируются на общероссийском уровне.

Решение вопроса по созданию условий для обеспечения граждан услугами в сфере торговли, общественного питания и бытового обслуживания, по сути, легло на местные власти. Однако сегодня у органов местного самоуправления осталось очень мало рычагов. В частности, муниципалитеты лишены права регистрации, лицензирования и, соответственно, контроля в сфере торговли. Сегодня необходимо сохранить на местном уровне структуры, курирующие потребительский рынок. Но они должны иметь не только обязанности, но и права.

Самой надежной гарантией качества является его четко организованный контроль, который должен охватывать все стадии процесса производства продукции и оказания услуг. Ликвидация отраслевой системы управления и разгосударствление предприятий привели к потере санитарно-технологического контроля за производством и реализацией кулинарной продукции. Практически везде упразднены должности технологов и санитарных врачей, а вместе с тем, условия поступления сырья на предприятия общественного питания предполагают наличие большого количества посреднических фирм.

В отрасль пришли люди, не знающие даже основ технологии, организации производства, обслуживания, далекие от понимания сервиса как части индустрии гостеприимства. В этих условиях мерой государственного регулирования безопасности услуг (продукции) общественного питания стала обязательная сертификация услуг, введенная в 1995 году. В России накоплен определенный опыт процедуры обязательной сертификации услуг общественного питания, проведения инспекционного контроля. При обязательной сертификации услуг учтены требования безопас-

ности для жизни и здоровья граждан, охраны окружающей среды, установленные в законодательных актах, государственных стандартах России, санитарных и строительных нормах и правилах, правилах оказания услуг общественного питания, утвержденных постановлением Правительства РФ № 1036 от 15.08.1997 г. и другими нормативными документами.

Однако с введением ФЗ № 184 от 27 декабря 2002 года «О техническом регулировании» обязательная сертификация заменена добровольной.

Действительно, в США и странах Европы изготовители и поставщики продукции (услуг) ориентируются на необязательную (добровольную) сертификацию. Однако основополагающие требования безопасности и защиты здоровья устанавливаются Директивами Совета ЕС, и эти требования являются обязательными для услуг (продукции), реализуемой на потребительском рынке этих стран. Проводимая в этих странах по инициативе изготовителя добровольная сертификация, позволяет эффективно рекламировать услуги, повышать конкурентоспособность изготовителя.

По сравнению со странами Европы в России обеспеченность предприятиями общественного питания ниже в 12 раз. [1].

Для большинства руководителей предприятий общественного питания проведение добровольной сертификации не вызывает необходимости и рассматривается как дополнительные траты времени и финансов.

Считаем, что для более полного государственного регулирования деятельности предприятий общественного питания необходимо введение обязательной, а не добровольной сертификации общественного питания.

Тем более что ни один из существующих в настоящее время контролирующих органов, осуществляющих контроль качества продукции, не может в полной мере выполнить весь комплекс работ по оценке качества разнообразных видов продукции общественного питания, определить их безопасность.

Материалы контрольных проверок служб санитарного надзора показывают, что каждая девятая проба пищевых продуктов не отвечает гигиеническим требованиям и ГОСТам, каждая третья не соответствует рецептурам.

В рамках проводимой административной реформы Указом Президента РФ от 9 марта 2004 г. №314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» была создана Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Факт создания отдельной службы по надзору в области торговли и общественного питания можно рассматривать как положительное явление, которое должно способствовать повышению координации действий по надзору в отрасли. Но говорить об эффективности созданного органа до настоящего времени не приходится.

Л и т е р а т у р а :

1. Исаенко А. Направления стабилизации и развития общественного питания потребительской кооперации / А. Исаенко, Е. Исаенко . – Белгород: Изд-во БУПК, 1999. – С. 66.
2. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие / Кабушкин Н. Г., Бондаренко Г. – 3-е изд., перераб. и доп. – Минск: Новое знание, 2002. – С.252 – 257.
3. Рычков В. Нам необходимо четкое и упорядоченное законодательство / В. Рычков // Торговая газета .-2005.-7декабря. – С.5.
4. Фатхутдинов Р. Инновационный менеджмент : учебник для студентов вузов. – 3-е изд. / Р. Фатхутдинов. – СПб.: Питер, 2002. – С. 6 – 7.