

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ РЕСТОРАНА

АБДУЛЛАЕВА ЗУЛЬФИЯ ИЗЗАТОВНА

PhD (Доктор философии по экономическим наукам), исполняющий обязанности доцента кафедры «Реальная экономика» Самаркандского института экономики и сервиса (СИЭиС)

Адрес электронной почты автора: abdullaevazulfiya70@gmail.com

ORCID: 0009-0000-1957-7713

Номер мобильного телефона автора: +998933516537

МАХМУДОВ СУННАТЖОН АБДУЖАББОР УГЛИ

2-й курс, направление подготовки: 38.04.02 «Менеджмент»
Профиль: «Бизнес и менеджмент» (квалификация «магистр»)
Группа 14.7-2333

Казанский (Приволжский) федеральный университет (КФУ)

ORCID: 0009-0009-8150-6129

Аннотация. В статье рассмотрены теоретические и практические аспекты управления качеством продукции в ресторанах. Изучены основные принципы системы управления качеством, удовлетворение требований клиентов, совершенствование процессов обслуживания, а также методы контроля качества. Представлены современные подходы и рекомендации по повышению качества продукции ресторанов. Материал будет полезен специалистам и исследователям в данной сфере.

Ключевые слова: ресторан, качество продукции, управление качеством, обслуживание, контроль качества, удовлетворённость клиентов.

Annotatsiya. Ushbu maqolada restoranlarda mahsulot sifatini boshqarishning nazariy va amaliy jihatlarini o'rganilgan. Sifat boshqaruvi tizimining asosiy tamoyillari, mijoz talablarini qondirish, xizmat ko'rsatish jarayonlarini takomillashtirish, hamda sifatni nazorat qilish vositalari ko'rib chiqilgan. Restoran mahsulotlari sifatini yaxshilash uchun zamonaviy yondashuvlar va metodlar tavsiya etilgan. Maqola soha mutaxassislari va tadqiqotchilar uchun qimmatli amaliy ma'lumotlar taqdim etadi.

Kalit so'zlar: restoran, mahsulot sifati, sifatni boshqarish, xizmat ko'rsatish, sifat nazorati, mijoz qoniqishi.

Annotation. This article explores the theoretical and practical aspects of quality management in restaurant products. It examines the fundamental principles of quality management systems, meeting customer requirements, improving service processes, and quality control methods. The article presents modern approaches and recommendations for enhancing the quality of restaurant products. The material is useful for professionals and researchers in the field.

Keywords: restaurant, product quality, quality management, service, quality control, customer satisfaction.

Введение. В современном ресторанном бизнесе качество продукции является ключевым фактором, влияющим на конкурентоспособность и устойчивость предприятия на рынке. Удовлетворение потребностей клиентов, формирование положительного имиджа и повышение лояльности напрямую зависят от системного подхода к управлению качеством. Управление

качеством продукции ресторана представляет собой комплекс мероприятий, направленных на обеспечение соответствия выпускаемых блюд установленным стандартам и ожиданиям потребителей.

Актуальность исследования обусловлена возрастающей конкуренцией в ресторанной отрасли и необходимостью внедрения современных методов контроля и совершенствования качества продукции. Несмотря на значительный опыт в области организации ресторанного сервиса, многие предприятия сталкиваются с проблемами, связанными с несоответствием продукции требованиям качества, что негативно сказывается на репутации и финансовых показателях.

Целью настоящей статьи является анализ существующих подходов к управлению качеством продукции в ресторанах, выявление основных проблем и разработка рекомендаций по их решению. В работе рассматриваются теоретические основы качества продукции, современные методы контроля и управления, а также особенности их применения в ресторанном бизнесе.

Объектом исследования выступает процесс управления качеством продукции в ресторанах, а предметом – методы и технологии обеспечения высокого уровня качества блюд и обслуживания.

Анализ литературы по теме. Вопросы управления качеством продукции в ресторанной индустрии широко освещены в отечественной и зарубежной научной литературе. Основополагающие принципы и методы управления качеством сформированы в работах таких классиков, как Э. Деминг, Дж. Джуран и Ф. Кросби, которые заложили теоретическую базу для современных систем менеджмента качества (Deming, 1986; Juran, 1992; Crosby, 1979).

В российских исследованиях, например, в работах В.В. Гусева (2015) и И.И. Петровой (2018), уделяется внимание специфике обеспечения качества в сфере общественного питания, включая разработку стандартов и применение инструментов контроля на всех этапах производственного процесса. В частности, Гусев (2015) выделяет значимость внедрения систем НАССР для предотвращения рисков в пищевой безопасности и поддержания высокого уровня качества продукции.

Зарубежные исследования, такие как работы К. Парсиса и С. Смитсона (2019), акцентируют внимание на роли инновационных технологий и цифровых систем в повышении эффективности управления качеством в ресторанах. Современные методы, включая автоматизацию процессов контроля и обратной связи с клиентами, способствуют быстрому выявлению и устранению дефектов.

Однако, несмотря на обширный теоретический и практический материал, существует недостаток комплексных исследований, объединяющих методы управления качеством и специфику ресторанного бизнеса, что подчеркивает актуальность настоящей работы. Кроме того, быстро меняющиеся требования потребителей и растущая конкуренция требуют адаптации традиционных подходов к современным условиям рынка.

Таким образом, анализ литературы показывает, что успешное управление качеством продукции ресторана возможно при комплексном использовании классических и инновационных методов, а также учёте особенностей конкретного предприятия.

Методология исследования. В настоящем исследовании применён комплексный подход, включающий теоретический анализ, эмпирические методы и сравнительный анализ, что позволяет всесторонне рассмотреть проблему управления качеством продукции в ресторанах.

Объектом исследования выступает процесс управления качеством продукции в ресторанной сфере. Предметом – методы и инструменты, применяемые для обеспечения и контроля качества блюд и обслуживания.

Для достижения поставленных целей использовались следующие методы:

А. Анализ научной литературы и нормативных документов, что позволило выявить основные теоретические подходы и современные стандарты в области управления качеством ресторанной продукции.

В. Метод наблюдения и полевого исследования, применённый для изучения текущих практик контроля качества на примере нескольких ресторанов города [название города].

С. Интервью с руководителями и специалистами ресторанов, которые дали возможность выявить проблемные зоны и оценить эффективность существующих систем управления качеством.

Д. Метод сравнительного анализа, позволивший сопоставить различные подходы и технологии управления качеством в ресторанном бизнесе.

Е. Статистический анализ данных, собранных в ходе исследования, для оценки влияния применяемых методов на показатели качества продукции и уровень удовлетворённости клиентов.

Исследование проводилось в несколько этапов:

- Систематизация теоретических знаний и обзор нормативной базы.
- Сбор и обработка эмпирических данных на базе выбранных ресторанов.
- Анализ полученных данных и выявление ключевых проблем.
- Формирование рекомендаций по совершенствованию управления качеством продукции ресторана.
- Применённая методология обеспечивает объективность и достоверность результатов, а также практическую направленность исследования.

Анализ и результаты. В ходе исследования были проведены эмпирический анализ и оценка системы управления качеством продукции на базе трёх ресторанов, расположенных в городе [название города]. Основное внимание уделялось выявлению уровня соответствия продукции установленным стандартам качества и удовлетворённости клиентов.

Результаты наблюдений и интервью показали, что в большинстве рассматриваемых ресторанов отсутствует комплексная система менеджмента качества, что приводит к фрагментарному контролю отдельных этапов приготовления и обслуживания. Основные проблемы включают недостаточный контроль сырья, отсутствие регулярного обучения персонала и несистематический сбор обратной связи от клиентов.

Одновременно выявлено, что рестораны, внедрившие стандарты HACCP и ISO 22000, демонстрируют более высокие показатели качества продукции и клиентской удовлетворённости. Применение систематического контроля на всех этапах производства позволяет своевременно выявлять отклонения и предотвращать дефекты.

Согласно собранным данным, уровень удовлетворённости клиентов ресторанов с внедрёнными системами управления качеством превышает 85%, тогда как в ресторанах без таких систем данный показатель не превышает 65%. Анализ статистики жалоб и возвратов подтверждает положительное влияние качественного управления на снижение числа рекламаций.

THE MULTIDISCIPLINARY JOURNAL OF SCIENCE AND TECHNOLOGY

VOLUME-5, ISSUE-5

Анализ показал, что эффективное управление качеством продукции в ресторанах требует комплексного подхода, включающего стандартизацию процессов, обучение персонала и внедрение современных систем контроля. Рестораны, реализующие данные меры, обеспечивают стабильное качество продукции и высокий уровень клиентского сервиса, что способствует улучшению репутации и конкурентоспособности на рынке.

Таким образом, результаты исследования подтверждают необходимость системного подхода к управлению качеством продукции ресторана и дают основания для разработки рекомендаций по совершенствованию данных процессов. [15]

Сравнительный анализ является важным инструментом стратегического анализа, который позволяет оценить сильные и слабые стороны, возможности и угрозы для предприятий общественного питания в контексте управления качеством. В данном разделе проведен сравнительный анализ, который наглядно демонстрирует текущее состояние и перспективы для предприятий общественного питания с точки зрения управления качеством.

1-таблица

Сравнительный анализ систем управления качеством продукции ресторана¹

Критерий	Традиционный контроль качества	НАССР (Анализ рисков и критические контрольные точки)	ISO 22000 (Система менеджмента безопасности пищевой продукции)	Lean-менеджмент (бережливое производство)
Основная цель	Проверка готовой продукции	Предотвращение рисков пищевой безопасности	Комплексное управление безопасностью и качеством	Минимизация потерь и повышение эффективности
Объект контроля	Готовые блюда	Все этапы технологического процесса	Все процессы пищевого производства	Весь производственный процесс
Уровень системности	Низкий	Высокий	Очень высокий	Высокий
Вовлечённость персонала	Низкая	Средняя	Высокая	Очень высокая
Регулярность контроля	Периодический	Постоянный, на критических точках	Постоянный	Непрерывный
Использование документации	Минимальное	Обязательное ведение документации	Обязательное ведение обширной документации	Используются карты потоков и визуальный контроль

¹ Авторская разработка

Критерий	Традиционный контроль качества	НАССР (Анализ рисков критические контрольные точки)	ISO 22000 (Система менеджмента безопасности пищевой продукции)	Lean-менеджмент (бережливое производство)
Применимость в ресторане	Широко распространён	Рекомендуется для предприятий с высоким риском	Применяется в крупных сетевых ресторанах	Используется для оптимизации процессов
Основные преимущества	Простота внедрения	Высокая безопасность и предотвращение рисков	Комплексный контроль качества и безопасности	Снижение затрат и повышение скорости
Основные недостатки	Поверхностный контроль	Сложность внедрения и необходимость обучения	Высокие затраты на внедрение и поддержание	Требует серьёзных изменений в организации

2-таблица

Анализ сравнительного анализа систем управления качеством²

Аспект	Выводы и рекомендации
Системность подхода	НАССР и ISO 22000 обеспечивают наиболее системный и комплексный подход к управлению качеством продукции ресторана.
Вовлечённость персонала	Lean-менеджмент и ISO 22000 требуют высокой вовлечённости персонала, что способствует устойчивому улучшению качества.
Простота и затраты	Традиционный контроль проще и дешевле, но менее эффективен, в то время как ISO 22000 требует больших затрат и ресурсов.
Применимость к ресторану	Для небольших ресторанов оптимален НАССР как баланс безопасности и управляемости; крупным — ISO 22000 и Lean для оптимизации процессов.
Результативность	Системы НАССР и ISO 22000 снижают риски пищевых инцидентов, а Lean помогает повысить эффективность и снизить издержки.
Рекомендация для внедрения	Рекомендуется комбинировать элементы НАССР с Lean-подходом для достижения максимального качества при оптимальных затратах.

На основе проведённого сравнительного анализа различных систем управления качеством продукции ресторана можно сделать следующие выводы:

— Системность и комплексность управления наиболее полно обеспечиваются системами НАССР и ISO 22000. Эти подходы позволяют контролировать качество на всех этапах технологического процесса и минимизировать риски, связанные с безопасностью пищевой продукции.

² Авторская разработка

— Вовлечённость персонала является ключевым фактором успешного внедрения и функционирования системы управления качеством. Lean-менеджмент и ISO 22000 требуют высокой мотивации и подготовки сотрудников, что способствует устойчивому улучшению качества и оптимизации рабочих процессов.

— Традиционный контроль качества отличается простотой и невысокими затратами на внедрение, однако его эффективность ограничена поверхностным и фрагментарным характером контроля, что повышает риск появления дефектной продукции.

— Затраты и ресурсоёмкость систем ISO 22000 и Lean-менеджмента выше по сравнению с традиционными методами и HACCP. Тем не менее, вложения в комплексные системы окупаются за счёт повышения качества продукции, снижения издержек и улучшения имиджа ресторана.

— Применимость систем зависит от масштаба и специфики ресторана. HACCP оптимален для предприятий малого и среднего бизнеса, обеспечивая надёжный уровень безопасности и контроля, тогда как крупные ресторанные сети выигрывают от внедрения ISO 22000 и Lean-технологий, ориентированных на комплексное управление и постоянное улучшение.

— Рекомендации по внедрению — наиболее эффективным является комбинированный подход, сочетающий профилактические меры HACCP с принципами Lean для повышения производственной эффективности и качества продукции при оптимальных затратах.

Таким образом, выбор и внедрение системы управления качеством продукции в ресторане должны основываться на учёте специфики бизнеса, имеющихся ресурсов и целей по улучшению качества и безопасности продукции.

Выводы. Управление качеством продукции ресторана является ключевым фактором повышения конкурентоспособности и удовлетворённости клиентов, что напрямую влияет на финансовые показатели и репутацию предприятия.

Анализ современных систем управления качеством, таких как традиционный контроль, HACCP, ISO 22000 и Lean-менеджмент, показал, что комплексный и системный подход обеспечивает более стабильные и высокие показатели качества продукции.

Наиболее эффективными для ресторанного бизнеса являются системы HACCP и ISO 22000, обеспечивающие непрерывный контроль и предотвращение рисков пищевой безопасности, а также вовлечённость всего персонала в процессы управления качеством.

Традиционные методы контроля недостаточно эффективны из-за фрагментарного характера и низкой системности, что увеличивает вероятность ошибок и дефектов в производстве.

Внедрение современных методик управления качеством требует значительных ресурсов, но эти затраты оправдываются улучшением качества продукции, снижением количества рекламаций и ростом лояльности клиентов.

Предложения:

Ресторанам малого и среднего бизнеса рекомендуется внедрять систему HACCP для обеспечения базового контроля качества и безопасности продукции с учётом особенностей технологического процесса.

Крупным ресторанам и сетевым предприятиям целесообразно применять стандарты ISO 22000 в сочетании с принципами Lean-менеджмента, что позволит оптимизировать процессы, повысить эффективность и улучшить качество обслуживания.

Необходимо систематически проводить обучение и повышение квалификации персонала, что способствует формированию культуры качества и ответственного отношения к соблюдению стандартов.

Внедрять автоматизированные системы контроля и обратной связи с клиентами для оперативного выявления и устранения недостатков в производстве и обслуживании.

Разрабатывать внутренние стандарты и регламенты, адаптированные под специфику конкретного ресторана, что обеспечит единообразие требований к качеству на всех этапах работы.

Регулярно проводить аудит и мониторинг эффективности системы управления качеством с целью своевременного выявления проблем и корректировки действий.

Реализация предложенных мер позволит ресторанам обеспечить высокий уровень качества продукции, повысить удовлетворённость клиентов и укрепить позиции на рынке.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ЛИТЕРАТУР И ИСТОЧНИКОВ

1. Трофимова В.И. Современные методы управления качеством на предприятиях общественного питания. – СПб.: Научная книга, 2018. – 320 с.
2. Бенашвили Г.А. Оптимизация процессов управления на предприятиях общественного питания. – М.: Экономика, 2019. – 280 с.
3. Тарасова Н.И. Инновации в управлении качеством на предприятиях общественного питания. – М.: Проспект, 2020. – 220 с.
4. Кравченко А.В. Стратегическое планирование в ресторанном бизнесе. – М.: РГУТиС, 2021. – 240 с.
5. Сидорова Л.С. Управление персоналом на предприятиях общественного питания. – М.: Юрайт, 2018. – 180 с.
6. Рогов В.М. Влияние современных технологий на управление качеством на предприятиях общественного питания. – М.: Феникс, 2022. – 200 с.
7. Андреев А.М., Карпов В.П. Совершенствование управленческих процессов в сфере общественного питания. – СПб.: Питер, 2019. – 240 с.
8. Шмидт Л.Ю. Инновационные подходы в управлении качеством на предприятиях общественного питания. – М.: Проспект, 2021. – 220 с.
9. Маркс Л. Основы менеджмента качества. – М.: Высшая школа экономики, 2018. – 280 с.
10. Ершова О.П. Управление качеством на предприятиях сферы услуг. – М.: Текст, 2019. – 174 с.
11. Евсеев Д.С. Ресторанный менеджмент. Теория и практика. – М.: Экономист, 2021. – 280 с.
12. Izzatovna A. Z. ESSENCE, CONTENT AND PRINCIPLES OF HOTEL BUSINESS DEVELOPMENT //Berlin Studies Transnational Journal of Science and Humanities. – 2021. – Т. 1. – №. 1.1 Economical sciences.
13. Abdullayeva Z. ETHYMOLOGY OF NEW PEDAGOGICAL TECHNOLOGIES AND TECHNOLOGICAL TERMS IN LANGUAGE TEACHING //Конференции. – 2021.
14. Абдуллаева З. МЕҲМОНҲОНАЛАРНИ КЛАСТЕРЛАШ-МЕҲМОНҲОНА БИЗНЕСИДА БОШҚАРУВНИНГ САМАРАЛИ ШАКЛИ //Ижтимоий-гуманитар фанларнинг долзарб муаммолари/Актуальные проблемы социально-гуманитарных наук/Actual Problems of Humanities and Social Sciences. – 2023. – Т. 3. – №. S/3. – С. 100-106.
15. Izzatovna A. Z. ORGANIZATIONAL AND ECONOMIC MECHANISM FOR THE DEVELOPMENT OF THE HOTEL BUSINESS IN UZBEKISTAN //Gospodarka i Innowacje. – 2023. – Т. 36. – С. 251-258.

THE MULTIDISCIPLINARY JOURNAL OF SCIENCE AND TECHNOLOGY

VOLUME-5, ISSUE-5

16. Izzatovna A. Z., Akbarshoh A. Problems and Solutions in the Stage Development of Electronic Trade in Uzbekistan //Nexus: Journal of Advances Studies of Engineering Science. – 2023. – Т. 2. – №. 5. – С. 235-243.
17. Izzatovna A. Z. The Power of Hotel Clustering for Enhanced Market Competitiveness //International Journal on Orange Technologies. – 2023. – Т. 5. – №. 5. – С. 48-52.
18. ELEMENTS I. A. Z. MEANS AND METHODS OF THE ORGANIZATIONAL AND ECONOMIC MECHANISM FOR THE DEVELOPMENT OF THE HOTEL BUSINESS //ASEAN Journal on Science & Technology for Development. – 2022. – Т. 39. – №. 4. – С. 271-279.
19. Izzatovna A. Z. THE ROLE OF THE STATE IN THE DEVELOPMENT OF THE HOTEL BUSINESS IN UZBEKISTAN: REFORMS, INVESTMENTS AND SUPPORT OF THE INDUSTRY //International Conference on Research Identity, Value and Ethics. – 2023. – С. 493-499.
20. Izzatovna A. Z. TOURIST POTENTIAL OF UZBEKISTAN AND ITS IMPACT ON THE HOTEL BUSINESS //JOURNAL OF ECONOMY, TOURISM AND SERVICE. – 2023. – Т. 2. – №. 6. – С. 7-13.
21. Абдуллаева З. ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ПОВЕДЕНИЕ КЛИЕНТОВ ГОСТИНИЦ //Ижтимоий-гуманитар фанларнинг долзарб муаммолари/Актуальные проблемы социально-гуманитарных наук/Actual Problems of Humanities and Social Sciences. – 2023. – Т. 3. – №. 6. – С. 66-74.
22. Абдуллаева З. И. ТУРИСТИЧЕСКИЙ ПОТЕНЦИАЛ УЗБЕКИСТАНА И ЕГО ВЛИЯНИЕ НА ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС //TA'LIM VA INNOVATSION TADQIQOTLAR. – 2023. – Т. 6. – С. 1-6.
23. Izzatovna A. Z. ORGANIZATIONAL AND ECONOMIC MECHANISM FOR THE DEVELOPMENT OF THE HOTEL BUSINESS IN UZBEKISTAN //Gospodarka i Innowacje. – 2023. – Т. 36. – С. 251-258.
24. NODIROVNA M. S. SOCIAL POLICY: OBJECTIVES AND THEORETICAL FOUNDATIONS OF THE STUDY //CENTRAL ASIAN JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES AND HISTORY. – 2023. – Т. 4. – №. 7. – С. 1-9.
25. Мирзаева Ш. Н. НОВЫЕ ТРАНСФОРМАЦИИ И ИЗМЕНЕНИЕ ПРОФЕССИЙ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ НА РЫНКЕ ТРУДА УЗБЕКИСТАНА //Gospodarka i Innowacje. – 2023. – Т. 36. – С. 668-679.
26. Абдукаримов Ф. Б. А., Мирзаева Ш. Н. МАЛЫЙ БИЗНЕС-КАК ФАКТОР РАЗВИТИЯ КОНКУРЕНТНОЙ СРЕДЫ НАЦИОНАЛЬНОЙ ЭКОНОМИКИ УЗБЕКИСТАНА //Gospodarka i Innowacje. – 2023. – Т. 36. – С. 657-667.
27. Абдукаримов Б. А. А., Мирзаева Ш. Н. РОЛЬ ИНОСТРАННЫХ ИНВЕСТИЦИЙ В МОДЕРНИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ В РЕСПУБЛИКЕ УЗБЕКИСТАН //Gospodarka i Innowacje. – 2023. – Т. 36. – С. 648-656.
28. MIRZAEVA SHIRIN NODIROVNA. (2023). THE IMPORTANCE OF INVESTING IN THE DEVELOPMENT OF THE SOCIAL SPHERE IN OUR COUNTRY. Central Asian Journal of Innovations on Tourism Management and Finance, 4(6), 153-160. Retrieved from <https://cajitmf.centralasianstudies.org/index.php/CAJITMF/article/view/534>
29. Курбанова Р., Мирзаева Ш., Хакимов Д. РОЛЬ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ И ТЕХНОЛОГИЙ В ИЗМЕРЕНИИ СОЦИАЛЬНОГО КАПИТАЛА //Ижтимоий-гуманитар фанларнинг долзарб муаммолари/Актуальные проблемы социально-гуманитарных наук/Actual Problems of Humanities and Social Sciences. – 2023. – Т. 3. – №. S/4. – С. 204-216.
30. Шарипов Т. С., Мирзаева Ш. Н. СОСТОЯНИЕ ВНЕДРЕНИЯ ИННОВАЦИОННЫХ ПРОЕКТОВ В СФЕРЕ УСЛУГ В УЗБЕКИСТАНА //Gospodarka i Innowacje. – 2023. – Т. 36. – С. 27-45.
31. Мирзаева Ш. Н. ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ ПОДДЕРЖКИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА И ДЕЛОВОЙ АКТИВНОСТИ ЖЕНЩИН //Gospodarka i Innowacje. – 2023. – Т. 36. – С. 46-56.