

Обеспечение системы безопасности пищевой продукции, основанной на принципах ХАССП (на примере кафе «Seven»)

Скугаревская Татьяна Олеговна

Белорусский государственный медицинский университет, Минск

Научный(-е) руководитель(-и) – кандидат медицинских наук, доцент Бацуква Наталья Леонидовна, Белорусский государственный медицинский университет, Минск

Введение

Повышение конкурентоспособности предприятий общественного питания требует разработки методов управления, направленных на обеспечение организационно-экономических условий эффективного функционирования ресторанного бизнеса в условиях нестабильности рыночной среды. Вопросы, связанные с совершенствованием системы управления качеством ресторанных услуг, являются весьма важными, что определило выбор данной темы.

Цель исследования

Разработка комплекса рекомендаций по совершенствованию системы управления качеством услуг предприятия общественного питания.

Материалы и методы

Для внедрения системы безопасности пищевой продукции использовались принципы ХАССП (анализ рисков и критические контрольные точки). Проведён анализ рисков с использованием диаграммы потока. Для выявления значимых опасных факторов был задействован метод анализа рисков по качественной диаграмме.

Результаты

В результате наблюдений за организацией бизнес-процессов в кафе «Seven», были выявлены наиболее существенные факторы, влияющие на показатель качества услуг. В качестве мероприятий по повышению качества обслуживания посетителей, что является неотъемлемой частью предоставляемых кафе «Seven» услуг, были предложены следующие мероприятия: внедрение системы самооценки качества услуг общественного питания, предоставляемых кафе; введение услуг «электронное меню», «сезонного меню», «детская комната».

Выводы

Разработан комплекс научно-методических и практических рекомендаций по совершенствованию систем управления качеством услуг предприятия общественного питания, способствующих повышению конкурентоспособности и эффективности функционирования хозяйствующих субъектов данной сферы национальной экономики.