

УДК 005:641.5:339.137.24

Подлегаева Татьяна Викторовна

кандидат технических наук,
Кемеровский государственный университет
tpodlegaeva@yandex.ru

Костина Наталья Геннадьевна
кандидат технических наук,
Кемеровский государственный университет
tpodlegaeva@yandex.ru

Tatiana V. Podlegaeva

Candidate of technical Sciences,
Kemerovo state University
tpodlegaeva@yandex.ru

Natalia G. Kostina

Candidate of technical Sciences,
Kemerovo state University
oliegh.kostin@inbox.ru

**Управление качеством на предприятиях сферы питания
как фактор Конкурентоспособности**

**Quality management in the catering industry as a factor
competitiveness**

***Аннотация.** На протяжении многих лет проблема качества продукции и услуг - одна из важнейших. Предприятия индустрии питания в сложившейся экономической ситуации стараются внедрить в организацию современные технологии управления качеством. Бережливое производство – одна из технологий, способствующих решению многих проблем в условиях предприятий малого и среднего бизнеса, к которым относится большинство предприятий сферы питания. Исключение и сокращение потерь в рамках данной концепции позволит сократить экономические и кадровые расходы и повысить конкурентоспособность.*

***Ключевые слова:** предприятия общественного питания, качество, бережливое производство, инструменты управления качеством, виды потерь, методы бережливого производства, управление качеством, система 5s, ДЖИТ.*

***Abstract.** For many years, the problem of the quality of products and services is one of the most important. Enterprises of HoReCa branch in the current economic situation try to introduce modern technologies of quality management into the organization. Lean production is one of the technologies that helps solve many problems in the conditions of small and medium-sized businesses, which include most public catering establishments. Elimination and reduction of losses within the framework of this concept will reduce economic and personnel costs and increase competitiveness.*

Keyword: *catering, quality, lean manufacturing, quality management tools, types of losses, lean manufacturing methods, quality management, 5s system, JIT.*

Проблема качества продукции и услуг всех сфер деятельности, как в мировом масштабе в целом, так и в России, в частности, остается актуальной на протяжении многих лет. Сложная экономическая ситуация в России и увеличение числа конкурентов на определенном сегменте призывает руководство находить новые эффективные подходы к повышению качества продукции и услуг. Те основные положения управления качеством, которые были заложены и успешно реализованы американскими и японскими учеными в ряде стран еще в середине прошлого века, российские производители не так давно пытаются внедрить на своих предприятиях. В первую очередь, на данный путь повышения качества встали крупные гиганты-предприятия, выпускающие, например, сложную техническую продукцию.

По сравнению с крупными промышленными предприятиями, сфера NoReCa – это в основном предприятия малого и среднего бизнеса, которые «физически» в силу своей маломощности, за исключением больших сетевых компаний, не могут внедрить в производство уже опробованные и применяемые в других сферах, системы и методы управления качеством, таких как система менеджмента качества серии ISO 9000 или «Дом качества». Даже указанные в ТР ТС 021/2011 требования к разработке и внедрению на предприятиях общественного питания системы безопасности HASSP, является труднорешаемой самостоятельно задачей для многих организаций.

Одной из эффективных концепций, направленных на повышение качества работы предприятий, которая может быть успешно применена на предприятиях индустрии питания, независимо от их типа, мощности и концепции является концепция Lean Production, развитие которой в России набирает в последние годы стремительные обороты.

Lean Production, или Бережливое производство, является, по сути, системным подходом к оптимизации производственного процесса за счет снижения издержек и потерь в самом широком смысле этого слова. Особенность данной концепции заключается в том, что их внедрение не требует больших затрат и практически сразу дает реальный эффект, который может быть выражен в конкретной экономии денежных средств. Кроме того, Lean Production можно «наложить» на любое предприятие, даже самое небольшое.

Основой для системы бережливого производства изначально стал процессный подход с точки зрения клиента. В большинстве случаев создание реальной ценности товара для потребителя занимает считанные проценты (а иногда и доли процента) от общего производственного цикла. Все остальное, с точки зрения Лин относится к потерям. Еще в начале XX века один из разработчиков концепции Лин Тайити Оно выделил семь основных видов потерь, которые при определенном подходе можно было устранить или сократить до минимума [1].

Анализируя данные виды потерь, предложенные японским ученым, можно с уверенностью отметить, что каждая из них характерна для предприятий

питания, глубокий и целенаправленный анализ которых может привести к показательным результатам.

1. Потери из-за перепроизводства – неграмотное планирование или вообще его отсутствие на предприятии влечет за собой производство полуфабрикатов или готовой продукции, не реализуемое в заданный период. В результате нерезализованная продукция утилизируется или, что категорически не допускается, реализуется на следующий день либо частично добавляется к новой партии продукции, чтобы снизить потери.

2. Потери времени из-за ожидания – вынужденные ожидания в различных бизнес-процессах предприятия - ожидание свободного оборудования в производственном процессе, ожидание платежа или поставки сырья, готовности полуфабрикатов влекут за собой ряд потерь – от потерь времени на приготовление блюда до потерь финансовых всего предприятия.

3. Потери из-за ненужных перемещений – неправильная организация рабочего пространства, нерациональная расстановка оборудования приводит к тому, что за рабочую смену повару приходится совершать такое количество бесполезных перемещений, которые не только сказываются на скорости приготовления блюд и обслуживания потребителей, но и снижению КПД работника, а также экономических показателей работы предприятия.

4. Потери от ненужной транспортировки – данные потери напрямую связаны с предыдущим видом потерь. Чем меньше времени и сил тратит работник на перемещение материалов, тем эффективнее это сказывается на его работе. Хранение сырья и материалов максимально близко к месту его непосредственного использования, сократит такой вид потерь в разы.

5. Потери из-за лишних этапов обработки – эти потери связаны с применением или добавлением готовому продукту свойств, которые по своей сути являются бесполезными, не замечаемые потребителем, то есть не добавляющие ценности блюду или изделию. Иногда крайне дорогие затраты, например, элементы интерьера, элементы особой подачи блюда, которую потребитель не оценит в той мере, которая планировалась, остаются ценными только для владельца предприятия.

6. Потери лишних запасов – аналогичный вид потерь, как и потери от перепроизводства. Только в данном случае потери возникают от чрезмерного и необоснованного закупа большого количества сырья, особенно скоропортящегося и особо скоропортящегося, которое из-за истечения срока годности приходится утилизировать.

7. Потери из-за производства дефектной продукции – данные потери возникают в результате приготовления продукции, не соответствующей качеству. Причин возникновения такого рода потерь может быть значительное количество – от приемки от поставщиков и использования в производстве некачественного сырья до любых проявлений человеческого фактора - несоответствующая обработка полуфабриката или несоблюдение параметров технологической обработки. Потери из-за дефектов в ресторанах, барах, кафе, где используется индивидуальное приготовление блюда гораздо меньше, где блюда готовят большими партиями, например, в столовых или на бизнес-ланчи.

Потери – это процессы, которые требуют затрат времени, ресурсов, но при этом, не добавляя или не создавая ценности конечному продукту. Задача технологии «бережливого производства» заключается в сокращении или исключении вышеперечисленных видов потерь.

Инструментов и методов «бережливого производства» сегодня известно достаточно много. Ниже нами выделены некоторые из них, которые могут быть использованы в сфере общественного питания.

5S – система организации рабочего пространства. Внедрение данной системы особо актуально для предприятий, осуществляющих деятельность по переработки пищевых продуктов. В первую очередь с точки обеспечения безопасности готовых блюд и изделий.

Bottleneck analysis (Поиск бутылочного горлышка) – определение наиболее уязвимого места при производстве полуфабрикатов и готовых блюд, данный инструмент тесно связан с внедрением на предприятии Системы безопасности HASSP.

ДЖИТ (Just in time, JIT) - точно в срок. Инструмент, который позволит предприятию производить готовую продукцию из высококачественного свежего сырья и полуфабрикатов, экономя при этом на запасах в складских помещениях.

Continuous Flow (Выстраивание потока) – правильно выстроенный технологический процесс, рационально подобранное и расставленное оборудование на предприятиях питания позволит сэкономить в первую очередь время, транспортировку, позволит выполнить требования СанПин, касающиеся пересечение потоков продукции.

Ключевые индикаторы, KPI – успешно применяющийся инструмент в сфере HoReCa, позволяющий эффективно выстроить деятельность организации, при этом вовлекается персонал, напрямую оказывающий влияние на индикаторы.

Visual Factory (Визуализация) – не требующий особых затрат инструмент, но позволяющий простыми способами, например, схемами, рисунками, донести информацию до персонала.

Кроме вышеперечисленных можно применять и ряд других инструментов и методов, адаптируя их под конкретное предприятие [2].

Основными результатами применения методов бережливого производства на предприятиях питания могут быть следующие:

- снижение себестоимости и точки безубыточности, устранение скрытых потерь;
- увеличение оборачиваемости средств и запасов;
- сокращение партий запасов и нереализованной продукции;
- уменьшение продолжительности всех видов операций на предприятии, как технологических, так например, экономических;
- повышение производительности труда, в том числе высвобождение «ненужных» должностей;
- уменьшение жалоб и некачественно приготовленной продукции или оказанных услуг, повышение качества и удовлетворенности потребителей;

- уменьшение простоев и поломок оборудования, а также рациональное использование всех видов оборудования на производстве;
- вовлечение персонала в усовершенствование и улучшение всех видов процессов;
- повышение гибкости производства и расширение ассортимента изделий (на том же оборудовании больше);
- высвобождение и рациональное использование пространства, производственных площадей и складских помещений;
- соблюдение санитарно-гигиенических норм на предприятии, дисциплина и чистота на рабочих местах;
- уменьшение «времени цикла», т.е. от начала до конца блюдо готовится быстрее.
- и др.

Литература

1. Тайити Оно. *Производственная система Тойоты: уходя от массового производства.* – М.: Институт комплексных стратегических исследований, 2008. – 194 с.

2. Вейдер М. *Инструменты бережливого производства: Мини-руководство по внедрению методик бережливого производства / Пер. с англ.; Научн. ред. С. Турко.* – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. – 125 с.

Literature

1. Taiichi Ohno. *Toyota production system: moving away from mass production.* - Moscow: Institute of complex strategic studies, 2008. - 194 p

2. Veder M. *the Tools of lean production: a Mini-manual on the implementation of lean production / TRANS. from English.; Scientific. ed. S. Turko.* - M.: Alpina Business Books, 2005. - 125 p.