

ризиками.

Для забезпечення безперервності організаційних процесів при відсутності або ж недостатності якогось ліміту в програмі по управлінню ризиками необхідно прописати повноваження відповідних осіб (а також осіб, що заміщають їх у випадку відсутності) на схвалення перевищення лімітів, терміни відповіді на запит про перевищення лімітів, форми відповідної заявки і т.д. Також необхідно визначити місце підрозділу по управлінню ризиками в організаційній структурі досліджуваної організації і принципи його взаємодії з іншими структурними підрозділами. Усе це сприятиме удосконаленню чинного механізму управління ризиками в процесі реалізації досліджуваною організацією її місії.

Література:

1. Василенко В.О., Шостка В.І., Клейменов О.М. Ситуаційний менеджмент. Навчальний посібник. Вид. 2-ге, виправлене та доповнене. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 372с.

ТКАЧ Яна

слухач магістратури за спеціальністю

«Адміністративний менеджмент»

(науковий керівник: д.е.н., професор Желюк Т. Л.)

**ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ СФЕРИ
ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ**

Громадське харчування представлене сукупністю підприємств, об'єднаних по ознаці продукції, однорідності, що виробляється з сировини і характеризується спільністю організації і технології виробництва, матеріально-технічної бази і форм обслуговування споживачів. Підприємства громадського харчування підпорядковані державним і кооперативним торговельним системам, є підприємствами ринкового типу. Їхня господарсько-оперативна діяльність базується на державній та приватній власності. По характеру своєї діяльності громадське харчування зв'язане зі всіма фазами розширеного відтворення: виробництвом, розподілом, обміном і споживанням.

В умовах ринкової економіки виникла і успішно розвивається

наряду з харчовою промисловістю і торгівлею така галузь господарства, як громадське харчування, що замінює домашнє приготування їжі суспільним виробництвом з застосуванням сучасної технології і обладнання.

Підприємства громадського харчування виконують три взаємопов'язані між собою функції – виробляють продукцію, реалізують її і організують споживання. Здійснюючи виробництво продукції, громадське харчування наближається по своїй діяльності до харчової промисловості. В той же час, реалізуючи свою продукцію, воно бере участь в процесі обміну і завдяки цьому змикається з торгівлею товаром народного споживання. Однак підприємства харчової промисловості не реалізують продукти безпосередньо населенню і не організують їхнього споживання, велика кількість з цих продуктів вимагають додаткової переробки.

Об'єднання всіх трьох функцій характерно тільки для громадського харчування як самостійної підгалузі торгівлі. Громадське харчування – є галуззю господарства, безпосередньо зв'язаної з забезпеченням населення предметами першої необхідності. Основне в громадському харчуванні - організація виробництва і споживання їжі на науково-гігієнічних засадах.

Структурні підрозділи закладу громадського харчування залежить від виду підприємства, однак вона завжди включає виробничий і торговий відділ, допоміжні служби. Як правило, заклад складається з наступних структурних підрозділів: 1) складу (зберігання продуктів у спеціальних умовах); 2) виробництва (механічна обробка, підготовка продуктів та їх приготування); 3) залу; 4) господарства і адміністрації (кабінети, місця загального користування, їдальня для персоналу, кімнати відпочинку і гардероб для персоналу). Розрізняють підприємства з цехової і без цеховою структурою виробництва. Цехова структура організовується в підприємствах, що працюють на сировині, з великим обсягом виробництва. Цехи поділяються на заготівельні, (м'ясний, рибний, птиці, м'ясо-рибний, овочевий), доготовочні (гарячий, холодний), спеціалізовані (борошняний, кондитерський, кулінарний). На підприємствах громадського харчування, що працюють на напівфабрикатах, організується цех доробки

напівфабрикатів, цех обробки зелені. У кожному цеху організується технологічні лінії. Технологічною лінією називається ділянка виробництва, оснащений необхідним обладнанням для певного технологічного процесу.

Процес виробництва продукції поділяється на складові відповідно до поділу підприємства на виробничі підрозділи: цехи, відділення, виробничі ділянки. Аналогічно поділяються на складові за цією ознакою й інші процеси. До якого б підрозділу не відносився той чи інший процес для його організації необхідні основні засоби, трудові, матеріальні, енергетичні, фінансові ресурси.

Для управління кожною із створених частин системи необхідно виконувати комплекс фаз (функцій) управління, до яких належать: планування, облік і контроль, регулювання.

У вирішенні цих задач беруть участь як працівники, які безпосередньо підпорядковані керівнику, так і працівники функціональних служб (планових відділів, бухгалтерії, відділу кадрів тощо). Тільки при їх злагодженій роботі може бути забезпечене вирішення всіх задач, що стоять перед колективом підприємства щодо організації виробництва.

Якщо робота між структурними підрозділами буде лаконічно поділена та очолюватиметься професійними керівниками та працівниками, то безперечно заклад буде користуватися великим попитом і робота буде злагодженою та якісною.

Однією з першочергових задач підприємств громадського харчування на сьогоднішній день – є залучення споживачів, підвищення їх зацікавленості до роботи підприємства. З цією метою необхідно проводити маркетингові дослідження, що, в свою чергу, передбачає повне вивчення попиту споживачів; проведення гнучкої політики ціноутворення; вибір найбільш ефективних методів реалізації; використання різних заходів стимулювання продаж та підвищення ефективності реклами. Це – перелік заходів, які реально спроможні покращити становище підприємства на ринку, підвищити його ефективність. Застосування всіх цих заходів викликане вимогами сучасних ринкових умов.

Удосконалити процес обслуговування споживачів на підприємствах

харчування може допомогти система стандартів обслуговування. Ця система включає в себе:

1. Стандартизацію роботи персоналу – детальний опис того, що, як і в яких ситуаціях повинен робити персонал. При цьому не варто забувати, що всі стандарти сервісу повинні бути об'єктивними, вимірюваними, зрозумілими і відповідають очікуванням споживачів.

2. Навчання кадрів. Персонал повинен знати продукцію ресторану та правила роботи з клієнтом; тренінги і семінари такої спрямованості необхідно проводити систематично.

3. Контроль. Результати контролю можуть і повинні бути успішно інтегровані в систему мотивації співробітників.

4. Систему мотивації, яка повинна використовувати інструменти матеріальної та нематеріальної зацікавленості співробітників і погоджувати ефективність його роботи з винагородою. Наприклад, ефективні номінації за найкращі результати: кращий продавець, кращий ресторан, самий доброзичливий персонал і т.д.

5. Якість стандартів обслуговування. Обов'язкова сертифікація послуг громадського харчування здійснюється на відповідність вимогам безпеки для життя і здоров'я споживачів, охорони навколишнього середовища, встановленим в законодавчих актах, державних стандартах, санітарних правилах і нормах, будівельних нормах і правилах, правилах виробництва та реалізації продукції та послуг громадського харчування. При цьому необхідно моніторити характеристики послуг, умови обслуговування і використовувати методи, що дозволяють: повно й достовірно підтвердити відповідність послуг вимогам, що забезпечує безпеку для життя і здоров'я громадян, навколишнього середовища; провести ідентифікацію послуг, у тому числі кулінарної продукції.

Література:

1. Радченко Л.А. Обслуживание на предприятиях общественного питания: Учебное пособие/ Л.А.Радченко – М.: Изд-во: Феникс, 2009. – 320 с.

2. Ридель Х. Бары и рестораны. Техники обслуживания/Х.Ридель. – М.: Феникс, 2004. – 352 с.