

## **УПРАВЛІНСЬКИЙ ОБЛІК НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ, ЯК СПОСІБ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ**

Коли йдеться про розвиток економіки, то як правило мають на увазі певні кількісні величини, забуваючи про як «якість». Громадське харчування є тією галуззю економіки, де якість завжди була конкурентною перевагою.

Для досягнення належного рівня якості послуг підприємства громадського харчування повинні володіти не тільки передовою технологією, матеріальною базою, кваліфікованим персоналом, але й органі зоною належним чином системою управління якістю послуг яка б відповідала сучасним вимогам.

Якість – це категорія, що виражає сутнісну визначеність об'єкта, є його узагальнюючою характеристикою, що проявляється в сукупності властивостей.

До якості звертаються при виборі механізму задоволення різноманітних потреб, при оцінці кінцевих результатів виробничих процесів чи окремих їх операцій, при наданні послуг і виборі стратегії розвитку, резервів підвищення ефективності [3].

В уніфікованих стандартах ІСО 9000:2005 якість трактується як ступінь відповідності сукупності характеристик (відмітних властивостей) вимогам (потребам або очікуванням, які встановлені, передбачаються або є обов'язковими) [2]. Послуга – є результатом взаємодії виконавця і його засобів праці із замовником. Таким чином, структура поняття "якість послуги" формується як поєднання "якості" та "послуги", що складається:

- якості потенціалу (технічна якість);
- якості процесу (функціональна якість);
- якості культури (соціальна якість) [3].

Якість послуг на підприємствах громадського харчування визначається технологічними вимогами до виконання відповідної операції, часом очікування в черзі, комфортністю отримання послуги, зручністю інформаційного обслуговування клієнтів, регіональними характеристиками мережі обслуговування тощо. Усе це об'єднується загальною назвою "рівень сервісу" [6].

У сучасних умовах, якість є передумовою існування підприємства та необхідною умовою його довгострокового функціонування. Через якісне задоволення потреб споживачів, досягається стійка споживча база підпри-

ємства, а усна реклама покупців сприяє залученню нових споживачів і збільшує частку ринку для підприємства громадського харчування. Якість є вирішальним показником конкурентоспроможності, ефективності й надійності підприємства [7]. Як наслідок, розвивається новий напрямок управлінського обліку на підприємствах громадського харчування – управління якістю, покликаний надавати інформацію про якість послуг та виготовленої продукції, враховуючи усі фактори, що на неї впливають (рис.1) [8].



**Рис 1. Структура факторів, що впливають на якість послуг підприємств громадського харчування**

Для вимірювання якості послуг повинна бути запроваджена єдина система оцінок і заходів в управлінському обліку, що дає змогу говорити про індикатори якості послуг громадського харчування. Необхідно затвердити такі показники якості послуг, які були б легко вимірними, стандартизованими, підходили для різних класів послуг і ситуацій, не вимагали значних витрат праці в процесі оцінювання послуг (таблиця 1).

Якість є комплексним поняттям, що характеризує ефективність усіх сторін діяльності: розробку стратегії, організацію виробництва, маркетинг та ін. Ефективне управління впливає на оптимізацію виробничого процесу, а налагоджений виробничий процес, в свою чергу, підвищує якість наданих послуг, виготовленої продукції. Тому сутність управлінського обліку не повинна зводитись лише до мінімізації витрат та одержання максимального прибутку. Інформацію потрібно впорядковувати таким чином, щоб вона була зрозумілою, зручною для використання. Тоді управлінсь-

кий облік виступатиме ще й засобом оперативного вирішення проблем, що надзвичайно важливо для підприємств громадського харчування, як складової індустрії гостинності.

Таблиця 1

**Показники якості послуг, що формуються  
в системі управлінського обліку**

Показник	Зміст
Якість праці обслуговуючого персоналу	– технологічність процесу обслуговування; – етика; – зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу; – рівень професійної підготовки
Якість продукції	– відповідність асортименту продукції типу і класу закладу громадського харчування; – якість оформлення страв.
Рівень гостинності закладу	– музичне обслуговування; – умови відпочинку; – інтер'єр зали; – обладнання, столовий посуд, набори, - столова білизна (стильова єдність); – мікроклімат (шум, освітлення, температура, вібрація, вологість повітря); – екологічність та безпека запропонованих послуг.
Естетичність	– виразність дизайну; – відповідність торговельних приміщень естетичним вимогам, стилю; – оригінальність та гармонійність в оформленні торговельних приміщень.
Якість матеріальної бази підприємства	– відповідність торговельних приміщень санітарно-гігієнічним вимогам; – санітарний стан приміщень, столового посуду.
Ергономічні показники	– гігієнічні; – антропометричні; – фізіологічні та психофізіологічні; – психологічні.

Впровадження на підприємствах громадського харчування системи управлінського обліку дає можливість не тільки отримати інформацію про виробничі процеси, але й оперативно використовувати її при прийнятті управлінських рішень.

### **Література:**

1. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства: навч. посібник / В. В. Архіпов – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 280 с.
2. Братчиков В. Міжнародні стандарти ISO 9000 версії 2000 року. Основа, структура і практика застосування (Частина 1. Принципи побудови) / В. Братчиков // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2000 р. – № 2. – С. 53- 57.
3. Басовкий Л. Е. Управление качеством: учебник / Л. Е. Басовкий, В. Б. Протасьев. – М.: ИНФРА, 2001. – 212 с.
4. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: підручник за ред. проф. Н. О. П'яницької. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. – 632 с.
5. Організація виробництва і обслуговування на підприємствах громадського харчування: навч. посібник / В. Д. Карпенко, А. Л. Рогова, В. Г. Шкарлупа та ін. – К.: НМЦ “Укросвіта”, 2003. – 248 с.
6. Сучасні концепції менеджменту: навчальний посібник / за ред. д.е.н., проф. Л. І. Федулової. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 536 с.
7. Нечаюк Л.І. Готельно – ресторанний бізнес: менеджмент: навчальний посібник. Л.І. Нечаюк, Н.О. Нечаюк. - К.: ЦНЛ, 2006. - 348с.

*Вовчок Тетяна,  
студентка групи РКзм-51*

## **АМОРТИЗАЦІЙНА ПОЛІТИКА ПІДПРИЄМСТВА**

Амортизаційна політика на макrorівні є складовою частиною економічної політики держави, адже впливає на процес оновлення основних виробничих засобів, прискорює темпи науково-технічного прогресу, активізує інвестиційну діяльність, а через них підвищує ефективність суспільного виробництва. Амортизаційної політика на рівні підприємства є складовою частиною облікової політики підприємства та загальної політики формування власних фінансових ресурсів, що полягає в управлінні ними з метою реінвестування у виробництво. Незважаючи на те, що амортизаційна політика ґрунтується на визначених державою принципах і методах, кожне підприємство її індивідуалізує з врахуванням специфіки своєї діяльності. Без розуміння сутності і функцій, які виконує амортизація, навряд чи можна розробляти і здійснювати науково обґрунтовану амортизаційну політику. Як показав аналіз літературних джерел, серед вчених і фахівців, які досліджують проблему амортизації, немає єдиної точки зору на багато аспектів проблеми. Зокрема, немає чіткого визначення понять «амортизація» і «амортизаційні відрахування».