

**МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ
УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ
В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ: ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ АСПЕКТ**

Мордовченков Н.В., д.э.н., профессор,

ГБОУ ВПО Нижегородский Государственный

Инженерно-экономический институт

Орлова А.И., аспирант кафедры экономики и статистики

Аннотация: В статье на основе источниковедческого анализа дается авторское определение экономической сущности инфраструктуры управления качеством продукции ресторанного бизнеса. Разработана инновационная модель инфраструктуры управления качеством продукции, работ, услуг в условиях глобализации и государственного регулирования региональной экономики, графическая модель влияния эффективного управления качеством продукции ресторанного бизнеса с учетом их трансформации, алгоритм комплексной системы эконометрических моделей, позволяющий получить интегральный коэффициент качества продукции ресторанного бизнеса.

Ключевые слова: управление, качество, эконометрические и графические модели, концепции, инфраструктура.

**METHODOLOGICAL BASE FOR A QUALITY MANAGEMENT
SYSTEM IN THE RESTAURANT BUSINESS:
INFRASTRUCTURE ASPECTS**

Mordovchenkov N.V., Doctor of Economics, Professor,

Orlova A.I., graduate student of economics and statistics

Nizhny Novgorod State University of Engineering and Economics Institute

Annotation: In this paper, based on source analysis given the author's definition of economic essence of quality management infrastructure products catering business. An innovative model of quality management infrastructure products, works and services in the context of globalization and governance of regional economies , the graphic model of the effect of effective quality management of the restaurant business in accordance with their transformation algorithm integrated system of econometric models , which allows to obtain the integral gain product quality catering business.

Keywords: management, quality, econometric and graphical models, concepts, infrastructure.

Эффективное управление в инфраструктуре малого и среднего бизнеса немислимо без рациональной системы качества продукции, товаров и услуг. Это в полной мере относится к ресторанному бизнесу. Анализ научных исследований и концепция авторов статьи свидетельствует о том, что управление качеством продукции в ресторанном бизнесе – это результат профессиональных, экономических, технологических и личных действий руководителей и исполнителей (работников), использующих накопленный опыт, умения, навыки и потенциал, направленных на позитивный результат приготовления продукции, отвечающей требованиям общероссийских, международных стандартов и экспертизе качества.

Качество продукции – это одна из важнейших характеристик управления экономической и социальной системами, зависящих от структурных изменений и развития инфраструктуры ресторанного бизнеса в условиях глобализации и государственного регулирования экономики.

Авторами статьи предлагается концептуальная эконометрическая модель конвергенции структурных компонентов и качества управления процессом изготовления продукции:

$$Q_u = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m S[z(X)], \text{ где}$$

(1)

Q_u – количество продукции, работ, услуг ресторанного бизнеса;

$\sum_{i=1}^n$ – влияние экзогенных (внешних) и эндогенных (внутренних) факторов на соответствие продукции существующим стандартам качества, работ, услуг;

$\sum_{j=1}^m$ – сбалансированность структуры управления и системы качества продукции;

S – факторы структуры эффективного управления качеством продукции ресторанного бизнеса;

$z(X)$ – набор ингредиентов, составляющих продукцию ресторанного бизнеса.

По мнению авторов статьи, экономическая сущность инфраструктуры качества продукции ресторанного бизнеса характеризуется как комплексная система организации эффективного управления процессом создания качественных пищевых изделий, способных к воспроизводству трудовых ресурсов, восполнению энергозатрат и здоровья, повышению производительности труда и качества жизни граждан. Структуру современной инфраструктуры качества продукции, работ, услуг ресторанного бизнеса целесообразно представить в виде графической модели (рис. 1).



Рисунок 1–Инновационная модель инфраструктуры управления качеством продукции, работ, услуг в условиях глобализации и государственного управления региональной экономикой

Авторы статьи соотнесли компоненты элементов комплексной системы информационного ресурса и собственной концепции некоторых экономических категорий (табл.1).

Показатели инфраструктуры управления качеством ресторанного бизнеса
и ее дефиниции

Показатели инфраструктуры управления качеством	Информационный ресурс[3]	По мнению авторов статьи
Качество жизни	Оценка некоторого набора условий и характеристик жизни человека, обычно основанную на его собственной степени удовлетворённости этими условиями и характеристиками. Оно является более широким, чем материальная обеспеченность (уровень жизни), и включает также такие объективные и субъективные факторы, как состояние здоровья, продолжительность жизни, условия окружающей среды, питание, бытовой комфорт, социальное окружение, удовлетворённость культурных и духовных потребностей, психологический комфорт и т. п. [4]	Собственная оценка набора благ, условий и предпочтений в удовлетворении системы личных и профессиональных потребностей
Этика труда и трудовых отношений	Система профессиональных моральных норм, направления этических исследований относительно оснований профессиональной деятельности [5]	Перечень морально-психологических норм и воззрений на профессиональную деятельность
Экономика региона	Закономерности процесса формирования и функционирования хозяйства региона с учетом исторических, демографических, национальных, религиозных, экологических, природно-ресурсных особенностей и места региона в общероссийском и международном разделении труда [6]	Состояние и динамика особенностей исторического, демографического, этнографического, религиозного, экологического и природно-ресурсного, социально-культурного компонента на мезоуровне в условиях общероссийского и международного разделения труда
Государственное регулирование и муниципальное управление	Государственное регулирование-это комплекс мер, действий, применяемых государством для коррекций и установления основных экономических процессов. Это составная часть местного самоуправления, связанная с упорядочивающим воздействием органов муниципального управления (местного самоуправления) на муниципальное образо-	Свод правовых и законодательных инициатив со стороны государства и муниципальных образований по координации и взаимодействию с субъектами рынка, повышению эффективности, качества труда и жизни граждан

	вание и взаимодействие с его субъектами с целью повышения уровня и качества жизни населения муниципалитета[3]	
Инфраструктура экономической безопасности	Привлечение достаточных для устойчивого функционирования и развития инвестиций и их эффективное использование, а также стабильное финансирование текущих расходов при конкурентных ценах на инфраструктурный продукт[7]	Комплекс государственных мер по повышению экономической эффективности, стабильности и надежности инвестиций в субъекты хозяйствования
Человеческий капитал	Совокупность знаний, умений, навыков, используемых для удовлетворения многообразных потребностей человека и общества в целом. [8]	Интеллектуальная (кадровая) инфраструктура, позволяющая повысить статус организации, предприятия, региона и страны в целом по приращению знаний, умений, навыков, прироста доходов и удовлетворению населения в продукции, товарах, работах и услугах
Правовая инфраструктура	Совокупность организационно-правовых форм, опосредующих разнообразные и разнотематические деловые отношения и увязывающих эти отношения в одно целое[7]	Инвариантные организационно-правовые формы различных деловых и субъектных отношений
Методы и модели эффективного управления качеством	Это совокупность деятельности руководителей предприятия и подразделений, каждый из которых выполняет свои функции по управлению качеством определенными методами, взаимодействуя с другими руководителями в соответствии с установленным порядком[3]	Комплексная система деятельности руководителей предприятия и структурных подразделений по управлению качеством специальными методами, взаимодействующими между собой на основе экономически обоснованного алгоритма регулирования процесса
Организационно-экономические механизмы	Оперативное воздействие на производственный процесс, с одной стороны, принятие перспективных и эффективных решений по усовершенствованию системы управления и производства, с другой стороны[3]	Активное воздействие на процесс производства и воспроизводства – с одной стороны и принятие эффективных управленческих решений по улучшению системы управления технического и технологического процесса производства – с другой
Сфера общественного питания	Предприятия различных форм собственности, объединенные по характеру перерабатываемого сырья и выпускаемой продукции, по организации производства и формам обслуживания населения, по оказываемым	Система предприятий всех форм собственности, идентичных по переработке сырья и изготавливаемой продукции, организации производства, уровню сервиса и спектру оказываемых услуг

	услугам[3]	
Экономика пищевой промышленности	Взаимодействие производительных сил и производственных отношений, при котором осуществляется производство материальных благ, их распределение, обмен и потребление[3]	Соотнесение производительных сил и уровня производственных отношений в процессе создания, производства, распределения, обмена и потребления материальных благ, обеспечивающие производственную и экономическую безопасность
Качество труда и эффективность управления	Результативность труда с точки зрения экономических затрат[8]	Соотношение затрат – результат с точки зрения экономической, эстетической и социально-психологических точек зрения

Авторы статьи солидарны в том, что экономическая категория: качество продукции, товаров и услуг является базовым компонентом в комплексной системе качества предприятия общественного питания, и от него зависит не только качество бизнес-процессов, качество труда и эффективность управления, но и оценка качества менеджмента в целом и рейтинг (ранг), «звездность» ресторана (рис. 2).

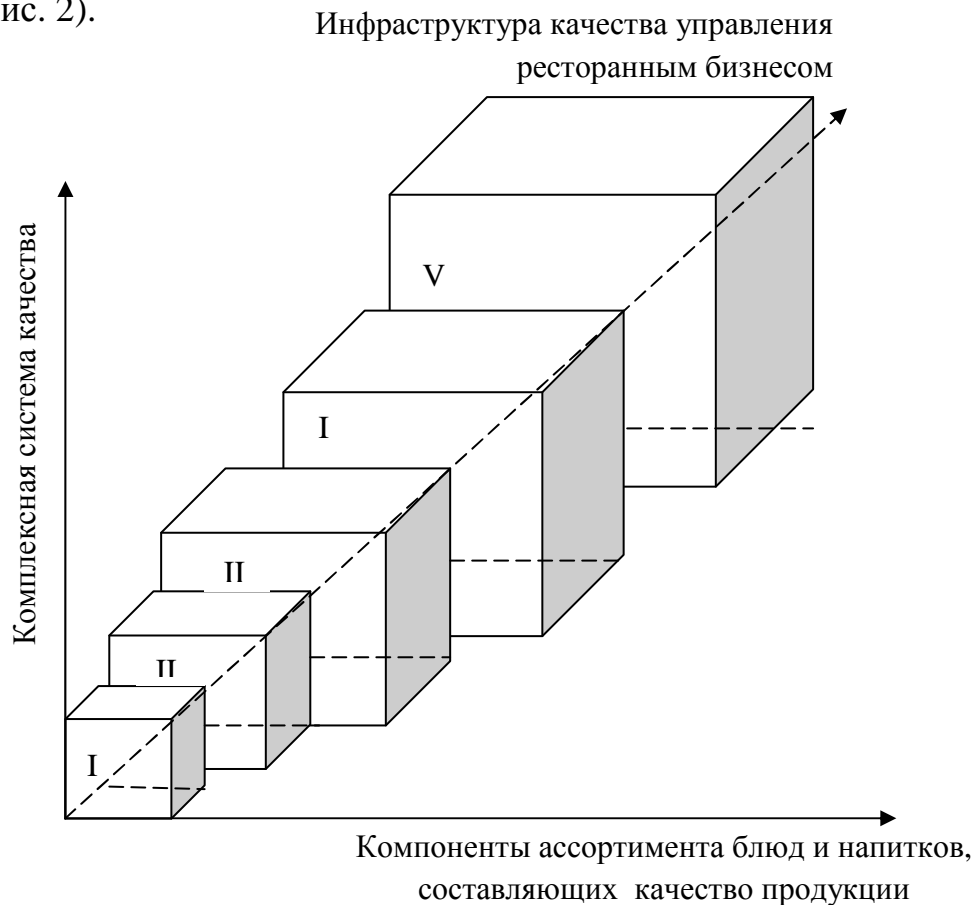


Рисунок 2 – Влияние эффективного управления качеством продукции
ресторанного бизнеса с учетом их трансформации

где I – качество продукции;

II – качество бизнес-процессов;

III – качество управления ресторанным бизнесом;

IV – качество ингредиентов, составляющих ассортимент выпускаемой
продукции;

V – рейтинг предприятия общественного питания в гильдии ресторанного
бизнеса.

На современном этапе вхождения России в ВТО возрастает роль и значение инфраструктуры качества продукции, как интегральный критерий эффективности и экономического роста. По мнению авторов статьи вполне корректно рассматривать две тенденции: разработку комплексной системы элементов в инфраструктуре качества продукции и формирование методологических основ развития и трансформации инфраструктуры качества продукции.

На предприятиях общественного питания качество продукции оценивается, с одной стороны, как потенциальные возможности предприятия и его руководства выпускать продукцию, соответствующую стандартам качества и уровень технологической составляющей и профессиональной компетенции кадрового персонала.

С другой стороны, качество продукции зависит от состава и полезности для человека продуктов, числа поступающих жалоб от клиентов, оперативности и стабильности производства, меню блюд и напитков, имеющих сертификат качества и обязательной экспертизы, эффективного управления инфраструктурой. При этом необходимо выполнить «пошаговый» алгоритм создания интегрального коэффициента качества продукции ресторанного бизнеса (табл.2).

Таблица 2

Экономически обоснованный алгоритм создания интегрального коэффициента качества продукции ресторанного бизнеса

Коэффициент	Обозначение	Формула	Параметры
$K1$	коэффициент качества продукции	$K1 = 1 - \frac{Pф}{nr} * m \quad (2)$	Рф – некондиционная (невостребованная) продукция; nr - испорченные (несвежие) продукты, % к лагу по времени (год); m – норматив естественной убыли
$K2$	коэффициент, характеризующий поступающие жалобы от клиентов	$K2 = 1 - \frac{Pф}{Rc} * S \quad (3)$	Рф – фактический поток поступающих жалоб клиентов; Rc – среднестатистический уровень поступающих жалоб, % от объема заказов; S – уровень снижения жалоб
$K3$	коэффициент оперативности и стабильности производства услуг ресторанного бизнеса	$K3 = \frac{1}{12} \sum_{i=1}^{12} \frac{Kf}{Kв} \quad (4)$	Kf – фактический коэффициент оперативности и стабильности качества продукции Kв – базисный коэффициент оперативности и стабильности качества продукции
$K4$	коэффициент качества сертифицированной продукции, соответствующий нормам	$K4 = \frac{SiY * Kc}{Vp} \quad (5)$	SiY – приведенное количество изготавливаемых блюд; Vp – реализованная продукция (оплата заказов); Kc – поправочный, стимулирующий коэффициент ($Kc \leq \frac{(Vp - SiY)}{vi}$)
$K5$	коэффициент эффективности системы управления качеством	$K5 = \frac{Cс}{Cn} \quad (6)$	Cс – количество сертифицированных блюд, соответствующих стандарту качеству; Cn – общее количество

	продукции		блюд в предлагаемом ассортименте услуг питания ресторана
K_6	коэффициент качества продукции	$K_6 = \sqrt[5]{K_1 * K_2 * K_3 * K_4 * K_5}$ (7)	K_1 - K_5 – коэффициенты аудита качества ресторанного бизнеса [2,с.22,23]

Вместе с тем, управление качеством продукции отражается на посещаемости ресторана со стороны возможных его посетителей (ресторанопоток), что может характеризоваться коэффициентом неравномерности эффективного управления ресторанным бизнесом $K_{нур}$, то есть

$$K_{нур} = \frac{N_{max}}{\bar{N}_{op}}, \quad (8)$$

где $K_{нур}$ – коэффициент неравномерности эффективного управления ресторанным бизнесом;

N_{max} – максимальное количество посещений ресторана в единицу времени (месяц, квартал, год), чел;

\bar{N}_{op} – среднее число посещений ресторана за отчетный период (месяц, квартал, год).

Под ресторанопопотоком следует понимать количество посетителей, которое фактически охвачено услугами ресторанного бизнеса или гипотетически необходимо включить в сервисное обслуживание в перспективе в конкретном ресторане, городе в инфраструктуре общественного питания за фиксированный период времени.

$$\text{Здесь } \bar{N}_{op} = \frac{\sum N_{op}}{n},$$

(9)

где $\sum N_{op}$ – количество посетителей ресторана за отчетный период (месяц, квартал, год);

n – число дней отчетного периода (месяц, квартал, год).

Таким образом, методологические основы формирования системы управления в сфере услуг позволяют сделать вывод о том, что экономическая категория качества продукции может быть формализована не только в виде дефиниции, но и в виде системы графических, табличных, функциональных и детерминированных моделей эффективного управления качеством продукции ресторанного бизнеса в условиях рынка.

Библиографический список

1. Мордовченков Н.В., Рыбаков Р.А., Методологические основы формирования инновационной инфраструктуры в экономике региона. Монография – Н.Новгород, 2011, 141с.
2. Мордовченков Н.В., Панина М.В., Повышение качества труда на предприятиях машиностроения (теория, опыт, практика): Монография – Н.Новгород: ВГИПУ, 2006, 177с.
3. <http://ru.wikipedia.org>
4. Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Современный экономический словарь. — 2-е изд., испр. М.: ИНФРА-М. 479 с.. 1999.
5. Бакштановский В. И., Согомонов Ю.В. Профессиональная этика // Ведомости. Вып. 14: Этнос среднего класса / Под ред. В.И. Бакштановского, Н.Н. Карнаухова. Тюмень: НИИПЭ, 1999. С. 154.
6. Гранберг А.Г. Основы региональной экономики: Учебник для ВУЗов. – 2-е изд. –М.: ГУ ВШЭ, 2001 – 495с.
7. Журавлева Н.А. Финансово-экономическая безопасность транспортной инфраструктуры // Российское предпринимательство. — 2010. — № 6 Вып. 2 (161). — с. 138-141.
8. Финансово-экономическая безопасность инфраструктуры: вопросы теории и методологии, <http://oldvak.ed.gov.ru>.
9. <http://www.grandars.ru>