

## ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ НА ОСНОВЕ РЕГУЛЯРНОГО МЕНЕДЖМЕНТА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ CRM «ЛИДЕР TASK»

Масанский С.Л., Траулько Е.С.  
Могилевский государственный университет продовольствия  
г. Могилев, Беларусь

Регулярный менеджмент – тщательно спланированная система управления, в которой каждый сотрудник четко выполняет определенные обязанности по определенным правилам, которые жестко регламентированы и задокументированы. Регулярный менеджмент предусматривает постоянное стремление к упорядоченности процессов и отношений, стандартизации процедур, искоренению системных ошибок.

Для внедрения регулярного менеджмента, в частности, при осуществлении контроля за бизнес-процессами предоставления услуги общественного питания, необходимо разработать соответствующие инструкции. Для проектирования бизнес-процессов наиболее удобной по построению блок-схем с точки зрения визуализации является методика SIPOC. SIPOC - это акроним от английских слов Supplier (поставщик), Input (вход), Process (процесс), Output (выход), Client (*клиент*). Модель позволяет проследить бизнес-логику процесса, с высоким, но управляемым уровнем абстракции. Эта модель позволяет описывать процессы с точки зрения последовательности действий, движения информации/товаров/услуг между этапами процесса, а также взаимоотношений, возникающих в результате процесса между различными участниками.

В ходе исследования на основе использования методики SIPOC были разработаны бизнес-процессы и инструкции для персонала на примере управления деятельностью официантов в кофейне.

Для эффективного управления бизнес-процессом и автоматизации этой деятельности нами выбран доступный и эффективный инструмент с элементами CRM-системы (Customer Relationship Management - Управление отношениями с клиентами) – LeaderTask.

Основная функция LeaderTask – органайзер, который существенно повышает эффективность использования ресурса времени, а также позволяет организовать систему ведения дел, с помощью которой можно быстрее и эффективнее достигать поставленных целей.

Разработанные нами инструкции для официантов были загружены в органайзер и по заданному алгоритму работы обеспечен контроль действий персонала.

Таким образом, для повышения эффективности управления качеством услуг в объекте общественного питания был предложен подход к управлению на основе регулярного менеджмента. Были разработаны инструкции для осуществления деятельности и оперативного контроля деятельности персонала (на примере официантов), выбрана CRM - система LeaderTask, доступная по стоимости, позволяющая организовать систему ведения дел, автоматизировать управление бизнес-процессами. Подход может быть рекомендован для использования в управлении в разных сферах торговли, общественного питания и перерабатывающих отраслей АПК.