



Рубрика «Основы Системы менеджмента качества»

Современные тренды в системе менеджмента качества



Риски, с которыми столкнулись российские компании в 2023 году

- несогласованность ИТ-решений и их десинхронизация, не позволяющие получить исчерпывающую информацию по процессам;
- резкое сокращение числа востребованных специалистов на рынке труда;
- отсутствие реальных навыков управления изменениями;
- наличие множества разрозненных систем, не поддающихся оперативному управлению и синхронизации, часто не взаимодействующих или даже противоречащих основной;
- недостаточная и полностью отсутствующая мотивация у рядовых сотрудников и менеджмента на выполнение требований по обеспечению качества;
- низкий уровень квалификации в вопросах управления и обеспечения качества продукции и процессов.

В современном мире, где конкуренция между компаниями становится все более жесткой, система менеджмента качества (СМК) играет ключевую роль в обеспечении конкурентоспособности и стабильности бизнеса. С развитием технологий и стандартов, СМК также претерпевает постоянные изменения и улучшения. Перечислим основные тренды СМК 2023 года.

КОЛЛЕДЖ СО ВКУСОМ



Особенности развития СМК 2023 года

- цифровизация. С каждым годом все больше компаний переходят на цифровые технологии, чтобы улучшить эффективность своей деятельности. В сфере менеджмента качества это означает внедрение автоматизированных систем контроля качества, использование искусственного интеллекта для оптимизации процессов и анализа данных. В связи с развитием цифровых инструментов и бизнес-аналитики возникнет необходимость реального внедрения процессного подхода в систему управления организацией и налаживание взаимодействия нескольких ИТ-систем между собой;
- кросс-функциональное взаимодействие. Специалисты по управлению качеством становятся междисциплинарными специалистами;
- реальное внедрение требований;
- переход от контроля качества к управлению качеством. Способы оценки результативности и эффективности процессов становятся общими как для систем менеджмента качества, так и для общей системы управления предприятием;
- переход на гибкие системы управления. Внедрение современных методов управления подразумевает оперативное управление изменениями;
- интеграция разрозненных процессов в единую систему. Объединение различных систем менеджмента в единую позволяет сделать процессы всей организации более прозрачными. Но это требует более квалифицированного подхода к построению системы управления на всех уровнях;
- обучение принципам работы с качеством процессов на всех уровнях управления. Внедрение дисциплины или «привычек» по качеству;
- разработка системы мотивации на деятельность в области управления и обеспечения качества. Разработка механизмов управления по целям с учетом сквозного влияния на результаты процессов;
- обращение к профессиональному сообществу для обмена опытом, привлечение экспертов, которые нацелены на результат и эффективность.
- интеграция со стандартами устойчивого развития: В свете растущего внимания к экологическим и социальным аспектам бизнеса, многие компании интегрируют принципы устойчивого развития в свою систему менеджмента качества. Это может включать в себя сокращение выбросов парниковых газов, уменьшение отходов, улучшение условий труда для сотрудников и т.д.
- бережливое производство. Бережливое производство подразумевает

КОЛЛЕДЖ СО ВКУСОМ



устранение всех видов потерь и оптимизацию процессов для повышения эффективности и качества продукции.

- Кайдзен: Кайдзен - это философия непрерывного совершенствования, которая предполагает постоянное улучшение процессов и продуктов на основе предложений сотрудников.

Таким образом, 2023 год послужил «проверкой верности» основополагающим принципам управления качеством. В 2024 году необходимо и дальше адаптировать их к современным реалиям.

СМК в сфере общественного питания: Ресторанные стандарты

В России разработают стандарты качества общественного питания — с 2023 по 2026 год планируется создание или пересмотр 12 ГОСТов в сфере ресторанного бизнеса, доставки продуктов питания, кейтеринга. Цель инициативы — актуализировать и сформировать новые правила работы в заведениях, доставки блюд, хранения продуктов, чтобы в итоге повысить качество услуг.

Сегодня в индустрии общественного питания в стране работает много предприятий с различным уровнем обслуживания, качеством блюд, разнообразием используемого оборудования. При этом отрасль не подпадает под техническое регулирование: основную нормативную базу составляют только санитарные нормы и правила, которые устанавливают минимальные требования безопасности, но не классификацию предприятий питания, требования к меню, правила информирования и т.д.

Стандарты, по которым сейчас работают на рынке, существуют еще с советских времен. Тогда все предприятия принадлежали государству и им контролировались. Сейчас заведения работают по собственным стандартам, что может приводить к недопониманиям с посетителями. Поэтому нужны новые правила работы для всего ресторанного рынка.

На базе Роскачества уже создан соответствующий технический комитет. Заявки на участие в нем уже подали порядка 20 компаний и ассоциаций отрасли.

В России применение всех стандартов — это добровольная мера, кроме случаев, определенных 162-ФЗ («О стандартизации в РФ»). Сейчас отрасль общественного питания руководствуется СанПином 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания», а также методичками и рекомендациями по осуществлению производственного контроля для общепита. Для каждого предприятия ведется производственный контроль с элементами НАССР (система, предназначенная для выявления, анализа, контроля и управления

КОЛЛЕДЖ СО ВКУСОМ



рисками при изготовлении пищевой продукции), где сам владелец определяет критические контрольные точки и меры для снижения рисков. Для рестораторов это основа и фундамент в части гарантии качества блюд и напитков.

В Роскачестве уверены, что есть ряд вопросов, связанных с передачей информации для потребителей, а также стандартизацией подходов к терминологии услуг. Например, есть запросы от представителей ресторанного бизнеса на стандартизацию винных карт (указание не только названия, но и сорта винограда, терруаров), от отрасли туризма — на стандартизацию общеизвестных терминов «всё включено», «шведский стол» и других. Также становятся популярными сервисы по доставке продуктов питания, однако важна стандартизация информации по правилам, условиям и времени доставки, основаниям для отказа приема заказа.

Но есть и другие мнения.

Рестораторы опасаются, что введение новых стандартов негативно повлияет на бизнес, лишив заведения уникальности, а несоблюдение правил может быть чревато штрафами.

По мнению части работников сферы общественного питания существующая сегодня база и фундамент регулирования рынка гарантируют потребителю качество и безопасность блюд. Чем меньше регламентов в общепите — тем лучше. У нас рыночная экономика и всё, что не касается жизни и здоровья людей, должен регламентировать рынок. Его участники сами повышают качество в конкурентной борьбе.

Вносить новые правила — спорная инициатива. Владельцам предприятий общепита придется пересматривать не только меню, но и концепции своих заведений. Некоторые рестораторы считают, что дополнительная мера по стандартизации общественного питания на данный момент не нужна, достаточно тех, которые уже применяются. У каждого заведения своя кухня, концепция, основа, и условно усреднить скорость обслуживания в ресторане быстрого питания и, например, в классическом с моноконцепцией.

Тем не менее, очевидно, что собрать представителей бизнеса, чтобы обсудить действующие стандарты работы отрасли, необходимо.

КОЛЛЕДЖ СО ВКУСОМ



Рубрика «Научно-методическое обеспечение образовательного процесса»

Подводим итоги года: Год педагога и наставника



2023 год согласно Указу Президента Российской Федерации № 401 стал «Годом педагога и наставника».

На протяжении всех лет в колледже бережно сохранялись традиции наставничества, последовательно выстраивалась система. Пройдены четыре этапа данного направления деятельности.

1 Этап: Наставничество 1.0. Классическое наставничество (советский период). Этот период можно назвать менторством. Главная функция наставника этого периода — воспитатель, учитель.

2 Этап: Наставничество 2.0. Переходный период на рубеже веков.

Переход экономики страны на рыночные отношения. Формируются новые требования к человеку труда, одновременно с термином «наставничество» появляется «коучинг» и «тьюторство». Корректируется первоначальный смысл наставничества.

3 Этап: Наставничество 3.0. Возрождение на новом уровне. Импульс развитию движения наставничества в новой России дал еще Всероссийский форум «Наставник-2018». «Наставник 3.0» — это менеджер, консультант, наблюдатель, нетворкер, даже родитель и сверстник.

4 Этап: Наставничество 4.0. Профессионалы.

Наставничество становится эффективным способом повышения не только компетентности молодых профессиональных кадров, но и собственной квалификации наставника, освоения инновационного содержания деятельности и выхода на новый, педагогический уровень. С помощью наставничества решаются такие проблемы учащегося СПО, как низкая мотивация к учебе, неудовлетворительные образовательные результаты, низкая информированность о карьерных возможностях,

КОЛЛЕДЖ СО ВКУСОМ



отсутствие осознанного выбора пути будущего профессионального развития, трудоустройство, трудности, связанные с совмещением учебы и рабочей деятельностью по специальности, неразвитость метакомпетенций, самоменеджмента, невозможность реализовать свой предпринимательский или профессиональный потенциал в силу отсутствия опыта и ресурсов.

В результате многолетней деятельности в колледже была создана многоуровневая система наставничества для развития необходимых компетенций у участников:

- мастер→ студент
- преподаватель→ студент
- работодатель →студент
- студент → студент
- студент → школьник
- работодатель→ педагог.

В 2023 году для системности в работе этого направления в колледже были использованы принципы менеджмента качества и бережливого производства, в рамках которых формируются различные модели наставничества. Для каждой составляется карта, включающая несколько элементов.

Например, модель «мастер – студент». В первой части карты указывается хозяин процесса (руководитель процесса – заместитель директора по УПР), цель, виды деятельности и ресурсы.

Таблица 1 – Фрагмент карты 1 модели наставничества «мастер – студент»

Процесс: наставничество
Подпроцесс: наставничество «мастер - студент»
Руководитель процесса
Заместитель директора по учебно-производственной работе
Цель процесса
оказание практической помощи в профессиональном становлении студентов, адаптации в коллективе, развитие профессионально-значимых качеств личности, обеспечение взаимосвязи и преемственности в профессиональной деятельности разных поколений.
Виды деятельности
Целеполагание, планирование, консультации, организация совместного участия в мастер-классах, чемпионатах, конкурсах и олимпиадах профессионального мастерства, демоэкзаменах, фестивалях постной кухни и др., мониторинг результатов деятельности, измерение и оценка
Кадровые ресурсы
Управляющий учебно-производственным участком, старший мастер, руководитель ресурсного центра, опытные мастера

Вторая часть карты определяет входы, выходы и содержание работ.

КОЛЛЕДЖ СО ВКУСОМ



Таблица 2 – Фрагмент карты 2 модели наставничества «мастер – студент»

Вход	Процессы	Выход
<p>Мастер-наставник: коммуникабельный, опытный мастер-практик, заинтересованный в обучении и передаче опыта молодому поколению.</p> <p>Студент-наставляемый: имеет особые образовательные потребности в освоении профессии, некоторые проблемы с учебной мотивацией, не включен в сообщество.</p>	<p>Подбор мастеров производственного обучения.</p> <p>Повышение их квалификации по курсу «Педагогическая деятельность: наставничество».</p> <p>Отбор студентов-наставляемых.</p> <p>Назначение куратором</p> <p>Выбор формы наставничества: индивидуальная, групповая.</p> <p>Диагностика.</p> <p>Определение формата взаимодействия.</p> <p>Коммуникации</p> <p>Отчет и оценка</p>	<p>Наставляемый улучшает свои профессиональные навыки, повышена мотивация и осознанность в правильном выборе профессии.</p> <p>Улучшает учебные показатели, в том числе на демоэкзамене, участвует в мероприятиях, повышающих профессиональное мастерство.</p> <p>Наставник, чаще всего не имеющий педагогического образования, получает бесценный опыт педагогической деятельности.</p>

Третья часть включает мониторинг, измерение и оценку. Мнение, «если это нельзя измерить, то нельзя и усовершенствовать» подтверждается и в отношении наставничества. Вопрос измерения и оценки наставничества является наиболее сложным. Оценка эффективности складывается по меньшей мере из двух элементов: цели наставничества и соответствующие ей показатели и инструменты. Структура результатов наставничества может включать знания, советы экспертов, компетенции, самооценку, навыки и способности. Существует взаимосвязь между результатами наставничества и результатами обучения и воспитания.

В колледже в 2023 году продолжали активно работать наставники.

Ирина Вадимовна Рябчикова, продолжая династию и дело своих наставников, работает преподавателем специальных дисциплин. Стаж -33 года. Ее мать, Минаева Римма Александровна, трудилась в старейшем учебном заведении начального профессионального образования – Ярославском кулинарном училище, ныне Ярославском колледже индустрии питания. За время работы подготовила и выпустила много квалифицированных специалистов общественного питания. Многие ее выпускники имеют звание «мастер-повар», награждены орденами и медалями, работали зав. производством, директорами ресторанов, кафе, столовых.

Иванова Мария Сергеевна, стаж 28 лет, — мастер производственного

КОЛЛЕДЖ СО ВКУСОМ



обучения, награждена Почетной грамотой Министерства Просвещения РФ. В рамках внедрения механизма наставничества (педагог-студент) с января 2020 года является наставником при реализации проекта «Студенческое кафе». Занимается подготовкой студентов для участия во Всероссийских конкурсах профессионального мастерства, получая высокие призовые места.

За этот год подросли и молодые наставники. Преподаватель Елена Александровна Войцеховская была наставником студентки Кузнецовой Екатерины. В 2023 году Екатерина Алексеевна стала мастером производственного обучения и наставником уже для своих студентов.

Участвовали в мероприятиях данного направления и студенты. Красиков Александр, студент группы 5 орг, выступил на Областной научно-практической конференции, посвященной Году педагога и наставника, среди студентов профессиональных образовательных организаций и обучающихся психолого-педагогических классов Ярославской области. Тема его выступления: «90-летний юбилей: гордимся прошлым, смотрим в будущее».



В наставничестве очень важно содержание вложить в определенную форму деятельности участников. В 2023 году продолжалась работа проекта «Студенческое кафе». На Педагогическом форуме, посвященном наставничеству, выступила преподаватель Кормягина Н.Н. с докладом «Многоуровневая система наставничества ЯКИП в проекте «Студенческое кафе» с описанием опыта использования системы СМК в данном направлении.

Проект создает оптимальные условия для реализации многоуровневой системы наставничества с целью развития необходимых компетенций у всех участников проекта. Но в этом году появилась и еще

КОЛЛЕДЖ СО ВКУСОМ



одна задача - работа с молодежью по осознанному восприятию своего здоровья и влияние при необходимости на поведение молодого поколения в отношении питания. И проект перешел на новую ступень развития.

Новая концепция проекта выражается в слогане «Здоровье со вкусом».

Основные направления деятельности:

- Приобретение профессиональных компетенций
- Содержательный отдых
- Инновационная площадка для апробации авторских блюд в концепции «Здоровье со вкусом», маркетинговые исследования, отработка новых видов обслуживания.

В настоящее время кафе находится на этапе функционального расширения. Студенты учатся проводить исследования, анализировать, делать выводы, мыслить логично и креативно. Налаживаются тесные контакты с работодателями. В рамках проекта разрабатываются разные виды взаимодействия с работодателями-наставниками:

- Проведение теоретических и практических занятий и мастер-классов с работодателями.
- Проведение экскурсий.
- Проведение профпроб для школьников студентами колледжа.
- Корректировка учебной документации
- Проведение совместных маркетинговых исследований.

Студенты проводят встречи с экспертным сообществом. Центр делового образования ЯрТПП предложил колледжу участвовать в проекте «Лаборатория креативного предпринимательства». Студенты сформулировали идеи для открытия своих предприятий общественного питания. Были интересные предложения, например, Молочный коктейль-бар, Чил-аут+лаундж-кафе, Музей-кафе «Улов», Юмористическое кафе «Пупа и Лупа», Ресторан здорового питания «На пару» и другие.

Таким образом, проект «Студенческое кафе» является актуальным и продолжает успешно развиваться, выполняя поставленные задачи, среди которых: реализация и совершенствование системы наставничества, загрузка мастерских, учебно-производственного участка, получение практического опыта ведения бизнеса, привлечение работодателей, повышение уровня мотивации студентов к получению профессии, профессиональная ориентация студентов и школьников, приобретение профессионально важных качеств, трудоустройство лучших студентов еще во время обучения, получение предпринимательских навыков.