

УДК 640.43:005.6

Коробер І.О.¹, Романчук Л.Д.²

¹ студентка, Державного торговельно-економічного університету», м. Київ

² канд. екон. наук, доцент, Державного торговельно-економічного університету», м. Київ

МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ: ВПРОВАДЖЕННЯ СТАНДАРТІВ НАССР ТА ISO

Менеджмент якості є критичним фактором успіху в ресторанному бізнесі, оскільки якість продукції та обслуговування безпосередньо впливає на задоволеність споживачів, репутацію закладу і його конкурентоспроможність. У сучасних умовах глобалізації та зростання вимог споживачів ресторани повинні приділяти особливу увагу контролю якості та безпеки харчових

продуктів. Тому питання впровадження систем управління якістю в ресторанній сфері набуває особливої актуальності.

Одним із найефективніших інструментів контролю безпеки є система НАССР (Hazard Analysis and Critical Control Points – аналіз небезпечних факторів та контроль у критичних точках). НАССР являє собою науково обґрунтований превентивний підхід, що дозволяє ідентифікувати, оцінювати і контролювати потенційно небезпечні фактори на всіх етапах виробництва і обігу харчових продуктів – від сировини до споживання готових страв. Система НАССР гарантує безпечність продукції шляхом управління критичними точками процесу та запобігання ризикам, пов'язаним із біологічними, хімічними чи фізичними чинниками. У країнах ЄС і США НАССР діє вже багато років, а в Україні її впровадження стало обов'язковим із 2019 року згідно із Законом України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» [1]. Це означає, що кожен ресторан повинен мати власний план НАССР і дотримуватися його вимог на практиці.

Ще одним важливим міжнародним стандартом є ISO 22000:2018 «Системи управління безпечністю харчових продуктів». Його було розроблено як узагальнення принципів НАССР у форматі стандартизованої системи менеджменту. Стандарт ISO 22000 інтегрує вимоги НАССР та програми-передумови (гігієнічні практики, належні виробничі процедури тощо) у єдину систему управління. Фактично впровадження принципів НАССР є обов'язковою вимогою ISO 22000. Цей стандарт є універсальним і може бути застосований до будь-яких підприємств харчової галузі – від великих виробництв до ресторанів чи кафе – незалежно від масштабу їх діяльності [2]. Впровадження цього стандарту допомагає системно контролювати ризики, вести документацію і забезпечувати стабільну якість на всіх етапах роботи ресторану. По суті, ISO 22000 підтверджує, що підприємство гарантує безпечність своєї продукції та дотримується міжнародних вимог. Адже сертифікація на відповідність ISO 22000 підтверджує, що заклад забезпечує стабільний випуск безпечної продукції і контролює критичні точки належним

чином.

Для комплексного підходу до якості ресторани часто поєднують ISO 22000 з ISO 9001:2015. Міжнародний стандарт ISO 9001:2015 визначає вимоги до систем управління якістю (Quality Management Systems) для організацій будь-якого типу. Для ресторанного бізнесу впровадження ISO 9001 спрямоване на стандартизацію процесів обслуговування, підвищення клієнтоорієнтованості, покращення управління персоналом та постійне вдосконалення роботи закладу. Хоча ISO 9001 не є спеціалізованим для харчової галузі, він забезпечує фундамент для побудови ефективної системи менеджменту якості і може успішно доповнювати ISO 22000. Разом ці стандарти створюють ефективну систему Total Quality Management (TQM), де безпечність і сервіс розглядаються як єдиний процес постійного вдосконалення [3]. Таким чином, сертифікація за ISO 9001 підкреслює прагнення закладу підтримувати високі стандарти якості не лише в безпеці харчових продуктів, а й у всіх аспектах діяльності.

Практика впровадження стандартів на прикладі ресторанів. В Україні вже є приклади успішного застосування міжнародних систем. Наприклад, мережа закладів швидкого харчування «Пузата Хата» декларує своїм пріоритетом забезпечення споживачів свіжими і безпечними стравами та інвестує в оновлення обладнання й запровадження системи НАССР на своїх виробництвах [4]. Це дозволить мережі підвищити рівень контролю якості на кухнях і отримати офіційну сертифікацію відповідності вимогам безпечності харчових продуктів. Водночас в Україні вже є приклади ресторанів, які досягли міжнародного рівня менеджменту якості. Онлайн-ресторан Smilefood з Одеси став першим українським закладом, який сертифікував своє виробництво одразу за трьома стандартами – ISO 9001:2015, ISO 22000:2018 та НАССР [5]. Це дозволило компанії підтвердити високий рівень безпеки, стандартизувати всі процеси й створити сучасну культуру якості. Це не лише підвищує довіру споживачів, але й виділяє ресторан на тлі конкурентів, підтверджуючи його відповідність найвищим міжнародним стандартам.

На міжнародному рівні показовим кейсом є діяльність мережі McDonald's. Ця компанія відома своєю розвиненою системою контролю якості і безпеки на всіх етапах – від постачання сировини до обслуговування клієнтів. У ресторанах “МакДональдз” діють суворі вимоги до зберігання та приготування продуктів, дотримуються найвищі стандарти гігієни і чистоти, що в підсумку гарантує високу якість страв для споживачів [6]. McDonald's розробила власні корпоративні стандарти якості. Зокрема, компанія широко застосовує принципи HACCP у своїй глобальній системі безпеки харчування: усі потенційно небезпечні фактори виявляються та контролюються як на виробництві у постачальників, так і в процесі приготування їжі в ресторанах. Завдяки цьому McDonald's став прикладом того, як стандарти можуть забезпечити однакову якість страв у різних країнах світу.

Отже, впровадження міжнародних стандартів HACCP, ISO 22000 та ISO 9001 у ресторанному бізнесі є невід'ємною складовою сучасного менеджменту якості. Системний підхід до якості допомагає уникати помилок, підвищує лояльність клієнтів та створює позитивний імідж закладу. Український досвід показує, що навіть невеликі ресторани можуть досягати високих стандартів, якщо впроваджують сучасні принципи менеджменту якості.

Список використаних джерел:

1. Головне управління Держпродспоживслужби в Луганській області. Система HACCP – запорука безпечного харчування. – 13.07.2021. URL: <https://salo.li/665C536> (дата звернення: 05.10.2025).
2. Атестор. Система HACCP в закладах громадського харчування (ресторани, кафе, бари, столові, піцерії, суши-бари). URL: <https://salo.li/d038ea3> (дата звернення: 05.10.2025).
3. Чуєва І. О., Сидорук А. В., Кравченко Д. М. Управління якістю як фактор підвищення ефективності туристичних та ресторанних послуг в сфері міжнародного туристичного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2021. №29. С.

294–298.

4. Онлайн-ресторан Smilefood (офіційний сайт). Про нас: Сертифікація виробництва (ISO 9001:2015, ISO 22000:2018, HACCP). URL: <https://salo.li/47AF1cA> (дата звернення: 05.10.2025).

5. Охрімчук О. Р. Розроблення елементів системи управління безпечністю харчових продуктів в умовах мережі ресторанів «Пузата хата», м. Київ»: Магістерська кваліфікаційна робота. Київ: НУБіП України, 2024. 82 с.

6. МакДональдз в Україні (офіційний сайт). Якість їжі та джерела постачання: Якість наших страв. URL: <https://salo.li/14e0C5E> (дата звернення: 05.10.2025).