

УДК 005.6:006.83:640.43

Свідло К.В.¹, Кизим Д.О.²

¹ проф. Харківського національного університету міського господарства ім. О.М. Бекетова

² студ. гр. МГРС-2024-1 Харківського національного університету міського господарства ім. О.М. Бекетова

АДАПТАЦІЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАЦІОНАЛЬНИХ РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ ДО МІЖНАРОДНИХ СТАНДАРТІВ ЯКОСТІ Й БЕЗПЕЧНОСТІ

Впровадження системи НАССР (англ. *Hazard Analysis and Critical Control Points*) у технологічний процес ресторанного підприємства спрямоване на зменшення ризиків виникнення небезпечних факторів на кожному етапі виробництва та реалізації страв. Однак практична імплементація цієї системи стикається з низкою труднощів, що пов'язані з необхідністю адаптації типових процедур НАССР до специфіки малих і середніх закладів громадського харчування, обмеженістю ресурсів та недостатнім рівнем підготовки персоналу.

Проблематика впровадження НАССР безпосередньо пов'язана з актуальними науковими й практичними завданнями, серед яких розробка дієвих методів контролю критичних точок, удосконалення технологічних процесів без шкоди якості й швидкості обслуговування, а також організація системи навчання співробітників ресторанного господарства. Розв'язання зазначених завдань сприяє не лише зростанню рівня безпечності та довіри споживачів, але й інтеграції національних ресторанних підприємств до міжнародних стандартів якості й безпечності харчової продукції.

Кожне підприємство прагне отримати переваги у конкурентній боротьбі, а також зміцнити власні позиції на ринку послуг. Тому для досягнення поставлених завдань їм необхідно враховувати вплив як зовнішніх, так і внутрішніх чинників. Зовнішнє середовище визначається чинниками впливу поза межами закладів ресторанного господарства [1]. Аналіз зовнішнього середовища дозволяє закладу адаптуватися до мінливих умов, що може забезпечити високу конкурентоспроможність та результативну діяльність ресторанного підприємства.

Зовнішнє середовище поділяється на середовище прямого впливу, або мікросередовище, а також на середовище непрямого впливу, тобто макросередовище. Макросередовище підприємства базується на факторах, які заклади ресторанного господарства не здатні контролювати, проте ці фактори, у свою чергу, можуть несподівано впливати на діяльність підприємства [2].

Технологія водночас є складником внутрішнього середовища підприємства, а також зовнішнім фактором опосередкованого впливу. Прикладами сучасних інноваційних технологій, що позначилися на системі

управління якістю на підприємстві, виступають: створення нової продукції та обладнання; методи приготування; способи обслуговування та інше.

Система управління якістю, у якій відсутні економічні чинники підвищення якості, не може бути ефективною, оскільки організаційними заходами забезпечити конкурентоспроможність продукції неможливо. Враховуючи особливості економічного розвитку сучасності, слід підкреслити, що персонал має бути висококваліфікованим і освіченим. Таким чином, варто зауважити, що якісна продукція повинна бути економічно вигідною для виробника, мати конкурентну ціну та задовольняти потреби споживачів [3].

Усі внутрішні чинники класифікуються на групи: техніко-технологічні фактори; організаційно-економічні; соціальні. Ці групи чинників подібні до факторів макросередовища підприємства, проте мають безпосередніше відношення до процесів, що відбуваються у самому закладі.

Технологічні фактори системи управління якістю у закладах ресторанного господарства визначаються станом технічного забезпечення та технологією виробництва. До складу технологічних чинників, що впливають на систему управління якістю, належать: якість сировини; стан технологічного устаткування; якість засобів контролю і вимірювання; якість робочих інструментів, що застосовуються.

Вплив соціального чинника на систему управління якістю підприємства є доволі вагомим, адже моральна і матеріальна винагорода мотивує персонал до підвищення продуктивності праці. Важливим елементом соціального фактору виступають взаємини керівника з підлеглими.

Організаційно-економічні чинники визначаються результативністю функціонуючої на підприємстві системи управління якістю, впровадженням сучасних технологій, а також здійсненням витрат на забезпечення належної якості. До організаційних чинників, що впливають на систему управління якістю, належать: взаємовідносини з постачальниками; плановість діяльності персоналу; технічне обслуговування устаткування тощо.

Економічні фактори повинні постійно оцінюватися керівництвом, оскільки стан економіки прямо позначається на функціонуванні підприємства. До складу економічних чинників входять: рівень заробітної плати; утримання за неякісну продукцію; преміювання; співвідношення якості, собівартості та ціни тощо [4].

Спираючись на Регламент Європейського парламенту і Ради ЄС від 29.04.2004 № 852/2004, 23 липня 2014 р. Верховна Рада України ухвалила законопроект № 4179, спрямований на гармонізацію законодавства України та ЄС у сфері безпеки й якості харчових продуктів. У цьому документі передбачено запровадження в Україні європейської моделі системи гарантування якості та безпеки харчової продукції, що базується на принципах НАССР. У законодавстві України передбачено створення єдиного

наглядового органу у сфері безпеки харчових продуктів, ліквідацію дозвільних документів і процедур, що відсутні в ЄС, а також упровадження європейських принципів регулювання ГМО, зокрема щодо реєстрації джерел ГМО, а не продукції, виготовленої з них. Компетентним органом виступає Держпродспоживслужба України, яка здійснює контроль за впровадженням систем управління безпекою харчової продукції на підставі Наказу Міністерства аграрної політики та продовольства (від 01.10.2012 № 590 зі змінами та доповненнями) «Про затвердження Вимог щодо розробки, упровадження та використання постійно діючих процедур, що ґрунтуються на принципах Системи управління безпекою харчових продуктів (НАССР)». В Україні створена програмна система НАССР-TRADING, яка забезпечує застосування постійно діючих процедур Системи у цифровій формі без використання паперових носіїв даних. Якщо раніше згідно з попереднім харчовим законодавством держава відповідала за якість харчових продуктів і гарантувала їхню безпеку споживачам, то тепер відповідальність за безпеку харчових продуктів покладається на оператора ринку, але лише в межах його діяльності.

Публікації, розглянуті в межах даного аналізу, акцентують на важливості системи НАССР для розвитку ресторанного бізнесу України, особливо в умовах економічної нестабільності та потреби виходу на світові ринки. Стан економіки загалом впливає на ціну всіх ресурсів, а також здатність споживачів придбавати певний товар. Таким чином, вплив внутрішніх і зовнішніх чинників на систему управління якістю підприємства є досить відчутним. Цей вплив також може негативно позначатися на роботі закладу ресторанного господарства в цілому. Тому для забезпечення стабільності підприємства керівництву необхідно враховувати вимоги споживачів і підтримувати позитивний клімат у колективі, а також постійно відстежувати зміни у зовнішньому середовищі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник. Харків. ХНАМГ. 2012. 468 с.
2. Афанасьєва О.П., Жегус О.В., Михайлова М.В. Маркетинг в ресторанному господарстві: навч.-метод. посібник. Харків: Видавництво Іванченка І.С., 2016. 182 с.
3. Безродна С.М. Управління якістю: навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
4. Слободкін В.І. Світові системи забезпечення якості і безпеки харчових продуктів та здійснення державного санітарно-епідеміологічного нагляду за умов їх розвитку. Посібник. К.: НМАПО імені П.Л. Шупика і Центральна СЕС МОЗ України, 2007. 55с.