

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**«ВПРОВАДЖЕННЯ СТАНДАРТІВ НАССР НА ПІДПРИЄМСТВАХ
РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ»**

(за матеріалами «Фізична особа-підприємець Кравчук Ольга Леонідівна,
кафе-бар «Талісман», с. Пеньківка, Вінницька обл.»)

Здобувача вищої освіти
4 курсу, групи ГРС-41д,
спеціальності 241 «Готельно-
ресторанна справа»
освітньої програми «Готельно-
ресторанна справа»

Науковий керівник
кандидат економічних наук

Гарант освітньо-професійної
програми
кандидат економічних наук

Аліни
ЧЕРНЕГИ

Валентина
ПОСТОВА

Ірина
МАЗУРКЕВИЧ

Вінниця 2024

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ВПРОВАДЖЕННЯ СТАНДАРТІВ НАССР НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	6
1.1. Сутність та принципи системи НАССР на підприємствах ресторанного бізнесу	6
1.2. Вимоги до впровадження системи НАССР в заклади ресторанного господарства	14
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У КАФЕ-БАРИ «ТАЛІСМАН»	19
2.1. Організаційно-економічний аналіз кафе-бару «Талісман»	19
2.2. Оцінка системи управління якістю послуг в досліджуваному закладі	27
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВПРОВАДЖЕННЯ СТАНДАРТІВ НАССР У КАФЕ- БАР «ТАЛІСМАН»	34
3.1. Розробка та обґрунтування методики впровадження стандартів НАССР у кафе-бар «Талісман»	34
3.2. Економічна оцінка ефективності впровадження стандартів НАССР у досліджуваний заклад	40
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	45
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	48
ДОДАТКИ	54

ВСТУП

Актуальність теми. Сфера ресторанного господарства відіграє важливу роль у житті суспільства, тому що вона зачіпає інтереси практично всіх верств населення. В останні роки ринок ресторанних послуг характеризується зростанням їх пропозиції. Одним з основних напрямів формування стратегічних конкурентних переваг є надання безпечних послуг високої якості порівняно з конкуруючими аналогами.

Для закладів ресторанного господарства безпека продукції та послуг є гарантією та вирішальним чинником забезпечення конкурентоспроможності, стабільності та ефективності функціонування, а для споживачів підвищення безпеки є умовою задоволення їхніх потреб та захисту прав. Удосконалення системи управління безпечністю продукції, упровадження високої кулінарної майстерності та сучасної техніки обслуговування створюють усі умови для забезпечення конкурентоспроможності ресторанного закладу та значного підвищення його іміджу. Із метою пошуку шляхів удосконалення управління безпечністю продукції та послуг необхідний ґрунтовно проведений аналіз процесу вирішення основних проблем підвищення безпеки продукції та послуг за умови впровадження ефективної системи управління безпекою та постійного пошуку шляхів її удосконалення.

В даний час в Україні активно впроваджуються системи НАССР як стандарту безпеки в закладах ресторанного господарства, які дозволяють не лише створити цілісну систему безпечного виробничого циклу створення продукції, а й загалом забезпечують високий рівень готової продукції на підприємства. Багато закладів ресторанного господарства намагаються ефективно адаптувати свої виробничі процеси під вимоги стандартів НАССР і тим самим підвищити рівень конкурентоспроможності своєї продукції та послуг.

Менеджмент системи безпеки продукції та послуг – одна з найбільш актуальних тем в умовах сучасного ринку, тому що виживання будь-якого підприємства в цих умовах визначається можливістю забезпечити конкурентоспроможність товарів і послуг.

Комплексне дослідження системи НАССР розглянуті у працях вітчизняних науковців. Зокрема: пошук оптимальних шляхів впровадження на харчових підприємствах систем НАССР розглянуто у праці В. Плахотіна, концептуальні положення Кодексу Аліментаріус та їх реалізація у національному законодавстві України досліджено В. Слободкіним, перспективи гармонізації «Codex Alimentarius» в Україні проаналізували О. Якубчак та А. Кобиш.

Мета роботи полягає у розробці науково-практичних рекомендацій щодо удосконалення системи управління безпечністю продукції в ресторанному бізнесі.

Для досягнення поставленої мети в процесі написання роботи сформовано та досягнуто наступні завдання:

- проаналізувати сутність та принципи системи НАССР на підприємствах ресторанного бізнесу;
- розглянути вимоги до впровадження системи НАССР в заклади ресторанного господарства;
- охарактеризувати організаційно-економічну діяльність кафе-бару «Талісман»;
- оцінити систему управління якістю послуг в кафе-барі «Талісман»;
- розробити та обґрунтувати методики впровадження стандартів НАССР у кафе-барі «Талісман»;
- проаналізувати економічну оцінку ефективності впровадження стандартів НАССР у досліджуваний заклад.

Об'єкт дослідження – процес впровадження стандартів НАССР у діяльність закладу ресторанного господарства.

Предмет дослідження – теоретичні та практичні аспекти формування та забезпечення стандартів НАССР в закладах ресторанного господарства.

Інформаційну базу роботи становлять законодавчі та нормативно-правові акти України, наукові дослідження та публікації закордонних, вітчизняних учених та практичних працівників досліджуваної сфери, офіційні дані Державної служби статистики України, інтернет-сайти закладів ресторанного господарства, а також результати особистих досліджень діяльності вітчизняних підприємств ресторанного господарства.

Методи дослідження. Для вирішення поставлених завдань були використані такі методи як: метод вивчення літературних джерел і документів; метод спостереження; метод аналізу і порівняння; методи індукції й дедукції; логічний метод; порівняльний метод; метод логічного узагальнення.

Апробація кваліфікаційної роботи. За результатами дослідження було опубліковано статтю на тему: «Особливості впровадження системи НАССР в заклади ресторанного господарства» у збірнику матеріалів XIII Всеукраїнській студентській науково-практичній конференції «Актуальні проблеми ефективного соціально-економічного розвитку України: пошук молодих» (18.04.2024 р., м. Вінниця).

Структура та обсяг роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків та пропозицій, списку використаних джерел та 4 додатків. Загальний обсяг роботи становить 50 сторінок, основного тексту – 40. У роботі міститься 10 таблиць та 8 рисунків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ВПРОВАДЖЕННЯ СТАНДАРТІВ НАССР НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

1.1. Сутність та принципи системи НАССР на підприємствах ресторанного бізнесу

В сучасному світі висуваються високі вимоги до якості та безпеки харчових продуктів. Виробник бере на себе відповідальність перед споживачем за випуск безпечної харчової продукції. На сьогоднішній день базовою моделлю з управління якістю та безпекою в закладах ресторанного господарства у багатьох країнах світу є система ХАССП (Аналіз ризиків та критичні контрольні точки), англійський варіант – НАССР (Hazard Analysis and Critical Control Points) [3].

Суть системи полягає у виявленні та контролі критичних точок технологічного процесу або параметрів, що найбільше впливають на безпеку виробленої продукції.

Спочатку концепція НАССР була розроблена в 1959 р. для забезпечення безпечними продуктами харчування астронавтів Національної аерокосмічної агенції (NASA). Невдовзі з'ясувалося, що ця концепція є великі переваги. Через кілька років метод був представлений для комерційного виробництва продуктів харчування та успішно впроваджений з метою контролю якості продуктів [1].

Головна перевага даної системи полягає у тому, що вона є ефективним засобом зниження ризиків та підвищення безпеки харчової продукції. Як інструмент управління, вона забезпечує структурований підхід до виявлених небезпек, які безпосередньо торкаються мікробіологічної, хімічної, фізичної

безпеки харчових продуктів. Система зосереджується на якнайшвидшому запобіганні небезпекам на кожному етапі процесу виробництва, а не на виявленні небезпечних харчових продуктів наприкінці виробництва.

Основою на семи принципах, система НАССР є сукупністю правил організації виробничої діяльності, що гарантує забезпечення на виході якісного і безпечного для споживача продукту. Кожне підприємство, продукція якого проходить шлях від стану сировини до споживачеві, діючи згідно з принципами НАССР забезпечить людей безпечним продуктом (рис. 1.1) [20].

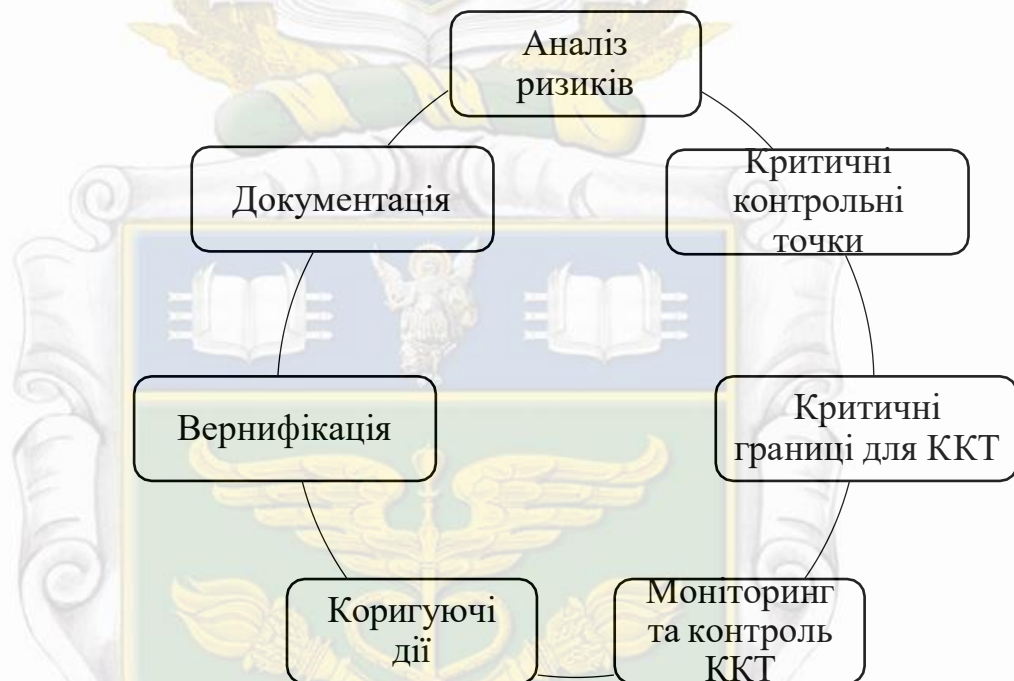


Рисунок 1.1 – Принципи системи НАССР

Розглянемо ці принципи.

Принцип 1. Проведення аналізу ризиків. Суть принципу полягає в вивченні всіх факторів, пов'язаних з виробництвом продукції (від сировини до зберігання готового продукту на складі), здатних вплинути на її безпеку для споживача; складанні переліки виробничих операцій, за яких ці ризики можливі; розроблення переліку запобіжних заходів для контролю цих ризиків.

Принцип 2. Визначення критичних контрольних точок (ККТ). В цьому в принципі передбачається визначення критичних стадій технологічного

процесу, що впливають на безпеку продукції. Після аналізу ризиків і небезпек, отриману інформацію використовують для визначення конкретних етапів виробничого процесу, що являють собою критичні точки [18].

Принцип 3. Встановлення критичних меж кожної ККТ. Поставлене завдання націлене на встановлення критичних меж, при досягненні яких слід вживати заходів для запобігання розвитку виявлених ризиків у тій чи іншій критичній контрольній точці [21].

Принцип 4. Встановлення системи моніторингу ККТ. Після визначення критичних контрольних точок та оптимізації їх показників розробляється процедура контролю. До такої системи контролю входять усі спостереження та виміри за станом ККТ з метою дотримання критичних меж [18].

Принцип 5. Встановлення дій, що коригують. У розроблюваному плані НАССР мають бути чітко визначені коригувальні дії, які слід негайно зробити в тому випадку, якщо для конкретної ККТ значення її показників вийдуть за рамки встановлених меж. Цей принцип передбачає, що для безпечного виготовлення продукції обов'язковою умовою є чітка концепція організації виробництва зі швидким реагуванням на запобігання факторам ризику.

Принцип 6. Встановлення процедури записів. Цей принцип зобов'язує розробити ефективний порядок обліку за організацією та функціонування всієї системи НАССР з веденням відповідної документації.

Принцип 7. Встановлення процедур перевірки системи НАССР. Ефективне дотримання плану НАССР передбачає проведення систематичних ревізій. Під час першої перевірки ревізійна комісія підтверджує здатність системи адекватно та повноцінно протистояти існуючим ризиків [20].

Сім принципів НАССР – це основа, де базується НАССР, як система управління безпекою продукції. За своєю суттю, принципи являють собою завдання, послідовне вирішення яких дозволяє розробити та впровадити обов'язкові процедури для персоналу підприємства.

НАССР визначає, як ці принципи застосовуються на практиці, використовуючи логічну послідовність - кроки. Послідовно виконуючи кожен

крок, користувачі можуть розробити план НАССР, який базується на їхній фактичній харчовий продукт/процес і який є ефективним у контролі конкретних небезпек, виявлених під час аналізу небезпек [36].

Крок 1. Створення групи НАССР. Співробітники підприємства, які братимуть участь у розробці плану НАССР, повинні володіти конкретними спеціальними знаннями про технологічні аспекти виробництва та харчовий продукт, оскільки на таку групу покладається відповідальність за розробку та впровадження процедур НАССР [9].

Така група може складатися із двох і більше осіб. Кожен член групи повинен мати не тільки достатні знання, а й досвід у спеціалізованих і суміжних галузях знань: управління безпекою продуктів; технологічні процеси; ветеринарія (для м'ясної, молочної продукції); загальна хімія; загальна біологія; навички роботи з обладнанням з моніторингу та вимірювань; законодавство у цій галузі промисловості.

Крок 2. Опис сировини. Детальний опис продукту є ідентифікацією можливих небезпек та ризиків, які можуть бути в інгредієнтах або матеріалі упаковки. Спочатку ведеться опис отриманої сировини, де визначаються його основні властивості та стан [17].

Повний опис продукту містить таку інформацію: найменування продукту; якісний та кількісний склад; дані про структуру; тип упаковки; передбачуваний термін придатності та умови зберігання; інструкція щодо використання (приготування); спосіб поширення.

Крім цього, до обов'язків групи входить проведення алергенної оцінки використовуваної сировини на присутність у ньому конкретних алергенів, незаявлених в документації, але, можливо, що входять до складу продукції.

Наочною та компактною формою надання інформації про продукцію є таблиця. За будь-якої зміни технології виробництва або складу продукту інформація в таблиці повинна оновлюватися.

Крок 3. Слід точно визначити передбачуване використання продукту та враховувати: використання за призначенням; ненавмисне звернення

(неправильне вживання); вплив інгредієнтів на деякі групи населення, у тому числі маленьких дітей, людей, які страждають на різні захворювання, вагітних.

Сюди можна додати приклади, що включають спеціальні реакції на деякі компоненти: горіхи, фенілаланін та ін.

Прогнозування використання продукту має враховувати і спосіб його приготування з подальшим визначенням терміну та умов зберігання приготованої їжі.

Крок 4. Складена докладна діаграма технологічного процесу дасть чіткішу і зрозумілішу картину всіх етапів виготовлення харчової продукції. Блок-схема допоможе виявити джерела потенційного зараження та визначити методи для усунення ризиків. Обговорення проблеми у групі дасть більший позитивний результат, якщо весь технологічний процес від отримання сировини до заключного відвантаження компактно зображений діаграмою.

Крок 5. Після складання блок-схеми вона має пройти тестування безпосередньо на робочому місці, оскільки неможливо спочатку врахувати всі фактори, що впливатимуть на виробництво кінцевого продукту. Так, можуть виникнути деякі відмінності при роботі першої та другої зміни. До того ж, застаріла документація може не враховувати нове обладнання.

На цьому етапі проводиться розгляд виробничих операцій на місці для перевірки точності та закінченості блок-схеми. У разі виявлення будь-яких невідповідностей та непрогнозованих ситуацій до блок-схеми вносяться зміни та документально оформлюються [13].

Таке тестування має дуже важливе значення, адже від правильно складеної діаграми процесу залежатиме решта ланцюжка кроків.

Крок 6 (забезпечує принцип 1). Щоб приступити до виявлення небезпек, необхідно мати про них уявлення та методи їх усунення. Групі НАССР слід ознайомитися з оновленою інформацією про сучасні типи небезпек, види контролю ризиків та методи їх попередження.

Аналіз небезпек проводиться обов'язково в кількох випадках:

- первинна розробка плану НАССР ;

- введення у розробку нового продукту;
- зміна технології виробництва товару;
- використання нової сировини;
- заміна обладнання;
- оновлення обладнання у виробничому приміщенні;
- виникнення нових ризиків [18].

При виявленні істотних ризиків НАССР розробляє відповідні впливи. Вжиті заходи повинні запобігти виникненню небезпеки, ліквідувати її або мінімізувати до допустимого рівня.

Крок 7 (забезпечує принцип 2). Критичною точкою називається стадія, етап або процес, над якими можна застосувати керування для запобігання, усунення або зменшення до допустимого рівня потенційних ризиків. Є кілька методів визначення ККТ, наприклад модель «дерева прийняття рішень», розроблена комітетом NASMCF [33].

Такі критичні точки особливо вказують на ті процеси, які вимагають особливої уваги. Кількість ККТ нічим не обмежена та залежить від складності технологічного процесу, властивостей сировини та інших умов.

Завдання групи НАССР – звести кількість ККТ до мінімуму, адже кожна критична контрольна точка вказує на потенційну небезпеку у процесі виробництва.

ККТ можуть бути виявлені на будь-якій стадії, що говорить про можливість їх усунення на початок виробничого процесу шляхом виключення забруднень або зведення небезпеки до допустимого рівня.

Крок 8 (забезпечує принцип 3). Критичною межею є критерії, які поділяють поняття «допустиме» і «неприпустиме», тобто це максимальний або мінімальний параметр, у межах якого можуть контролюватись біологічні, хімічні чи фізичні параметри конкретної ККТ [16].

При перевищенні критичної межі контрольна критична точка вважається такою, що вийшла з-під контролю і виникають потенційні ризики.

Встановлювати значення критичних меж необхідно виходячи з нормативно-правових актів, стандартів галузі та наукових даних.

Крок 9 (забезпечує принцип 4). У процедуру контролю входять усі спостереження за ККТ задля забезпечення відповідності критичним межам. Найкращим варіантом є безперервний метод моніторингу, однак у деяких випадках безперервне спостереження не виправдовується з техніко-економічної точки зору, тому допускається проведення періодичних контрольних заходів з частотою, достатньою для управління небезпеками в даній ККТ [15].

Для оптимізації процедури контролю на кожен ККТ встановлюються такі параметри: об'єкт моніторингу; методи моніторингу; безперервність чи періодичність процедур контролю; допустима похибка вимірів.

Крок 10 (забезпечує принцип 5). Після визначення ККТ та критичних меж, група НАССР розробляє план коригувальних дій на випадок виникнення відхилень параметрів процесу від критичних меж [36].

При виявленому невідповідності спочатку проводиться корекція – усунення виявленої небезпеки. Далі, у плані коригуючих дій описуються дії, створені задля усунення причин виниклих ризиків чи іншого невідповідності у критичній контрольній точці.

Такий план з виправлення ситуації на виробництві повинен включати наступні пункти:

- повідомлення про перевищення критичної межі;
- встановлення причин відхилення та усунення виниклої небезпеки;
- визначення способу утилізації неякісної продукції;
- документування вжитих заходів [18].

Крок 11 (забезпечує принцип 6). Процедури перевірки проводяться для того, щоб визначити та підтвердити дієвість плану НАССР та відповідність системи до цього плану. Такі процедури відмінні від методів моніторингу і включають додаткові випробування, процедури та методи тестування.

Ефективність системи безпосередньо залежить від уміння відповідальної особи вести достовірний та систематичний облік виконання планових заходів. Усі облікові записи мають бути відкриті для вивчення та ознайомлення для галузі та контрольних інстанцій.

Крок 12 (забезпечує принцип 7). Останній етап розробки плану НАССР має на меті створення актуальної документації, що підтверджує виконання всіх попередніх кроків [22].

Періодичні ревізії на підприємстві проводяться із застосуванням власних методів, процедур та тестів. У ході таких перевірок визначається відповідність системи плану НАССР, і за наявності невідповідностей вносяться можливі коригування з оновленням облікової документації.

Записи такої документації зазвичай містять такі пункти:

- наказ про призначення групи НАССР;
- блок-схема технологічного процесу;
- опис сировини, готової продукції та упаковки;
- протокол виявлення ККТ;
- протокол вибору методу моніторингу та розподілу процедур контролю;
- список відповідальних осіб [18].

Основною метою НАССР є захист здоров'я споживачів. Це буде досягнуто, якщо можливі та потенційні небезпеки виробництва продуктів харчування будуть усунені.

Впровадження системи НАССР реально може забезпечити одне з найважливіших умов ефективного функціонування – дотримання санітарно-гігієнічних норм та вимог до санітарно-технічного стану та утримання підприємств, до умов приймання, зберігання, переробки, реалізації продовольчої сировини та готової продукції, технологічних процесів виробництва, а також до умов праці та дотримання правил особистої гігієни. Безперечно, що ця вигода одночасно є і економічною.

Таким чином, впровадження та постійне утримання системи НАССР в закладах ресторанного господарства, допомагає навіть маленькому

підприємству залучити набагато більше споживачів, аніж не маючи систему НАССР, стати конкурентоспроможним, збільшити свій прибуток від обсягу продажу. Саме тому важлива грамотна та уважна розробка такого проекту.

На сьогоднішній день система НАССР визнана найкращою системою для управління з безпеки харчової продукції у всьому світі. Цей метод та інструмент дозволяє оцінити небезпечні фактори та створювати системи їх попередження та мінімізації, в яких головна увага приділяється не перевірці та аналізу готової продукції, а їх профілактики.

1.2. Вимоги до впровадження системи НАССР в заклади ресторанного господарства

З 20 вересня 2019 року в Україні набули чинності норми, що передбачені Законом України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів щодо харчових продуктів» щодо обов'язкового запровадження системи НАССР (Hazard Analysis and Critical Control Points) для малих потужностей – останньої категорії операторів ринку, які провадять діяльність з харчовими продуктами, у складі яких є неперероблені інгредієнти тваринного походження (яйця курячі, м'ясо тварин та птиці, мед тощо, які не піддавалися термічній обробці).

До них відносяться ресторани, кафе, бари, закусочні, кулінарії, кондитерські, їдальні, буфети, кіоски чи інші заклади швидкого приготування їжі та напоїв [21].

Впровадження системи НАССР передбачає виконання ЗРГ низки дій, що представлено на рис. 1.2.

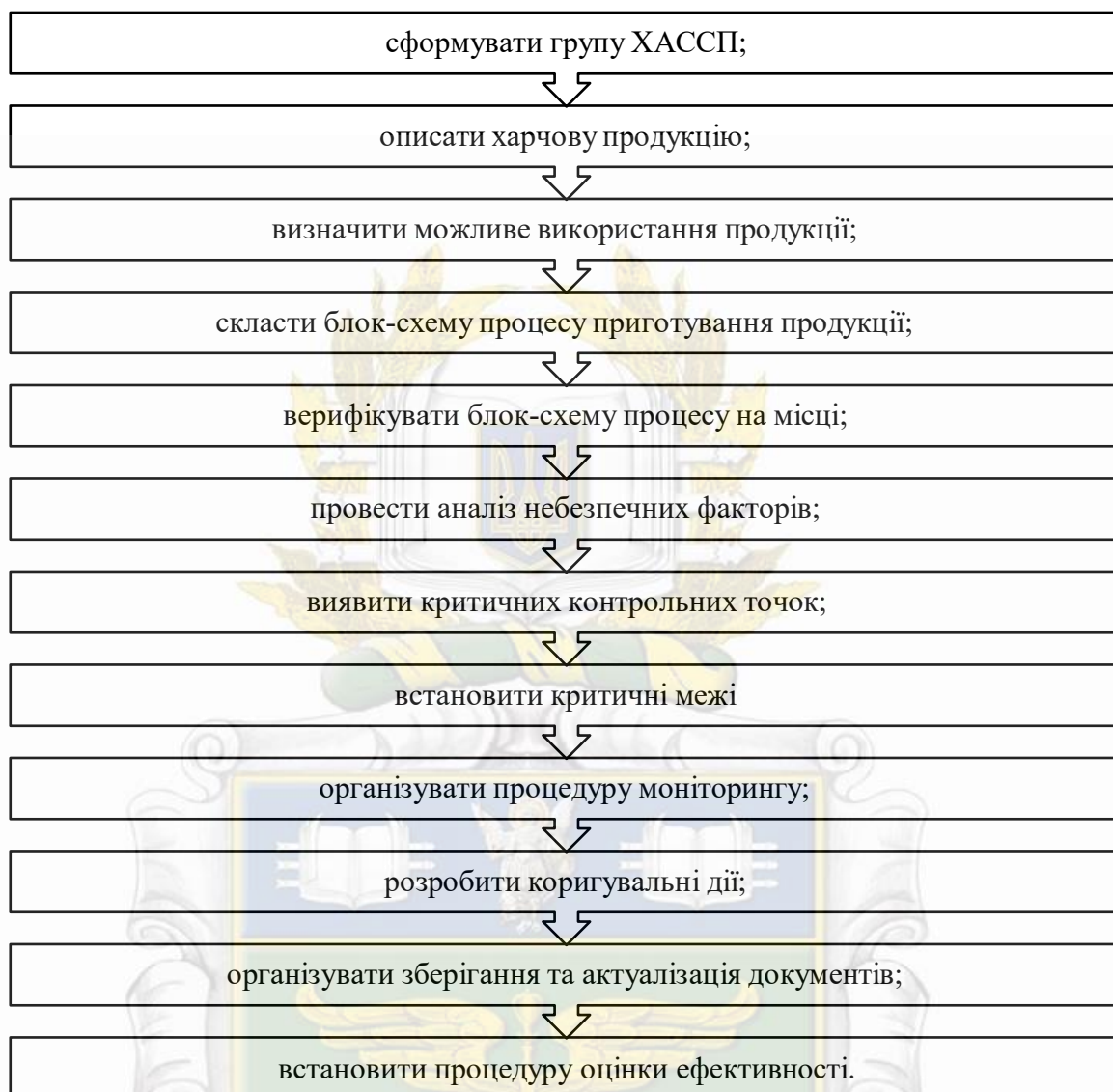


Рисунок 1.2 – Етапи впровадження системи НАССР в ЗРГ

У той же час, при впровадженні системи НАССР в закладах ресторанного господарства існує низка особливостей, пов'язаних зі специфікою галузі (рис. 1.3).

Для впровадження системи НАССР закладам ресторанного господарства потрібно не лише досліджувати та описати продукт, але й застосувати принципи системи для постачальників сировини, а також до додаткових матеріалів, необхідним під час виробництва. Крім того, слід зазначити, що система впроваджується не тільки для зовнішньої порядку, її сутність полягає у виявленні основних параметрів технологічного процесу, які впливають на безпеку виробленої продукції.

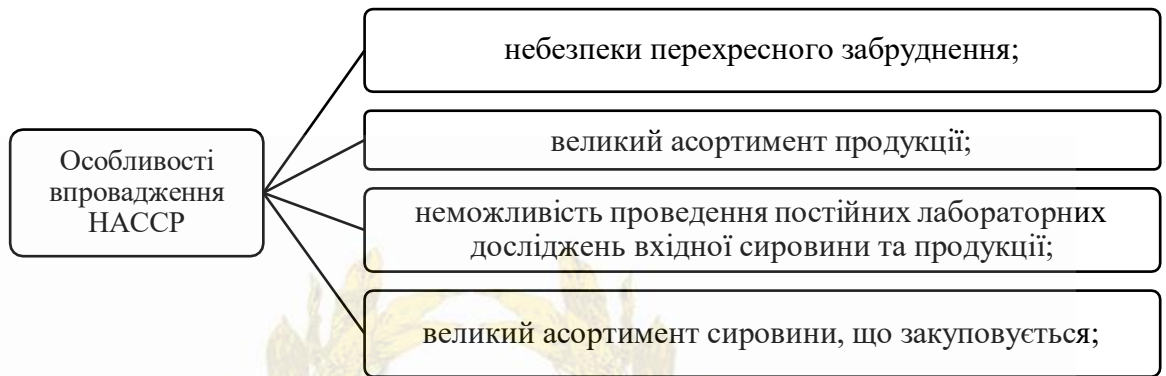


Рисунок 1.3 – Особливості впровадження системи НАССР в закладах ресторанного господарства

Незважаючи на всі позитивні сторони системи, у процесі її впровадження виникають проблеми, які потребують вирішення [13].

Підприємства, які впроваджують НАССР, мають пройти певні етапи її розробки, що представлені рис. 1.4.

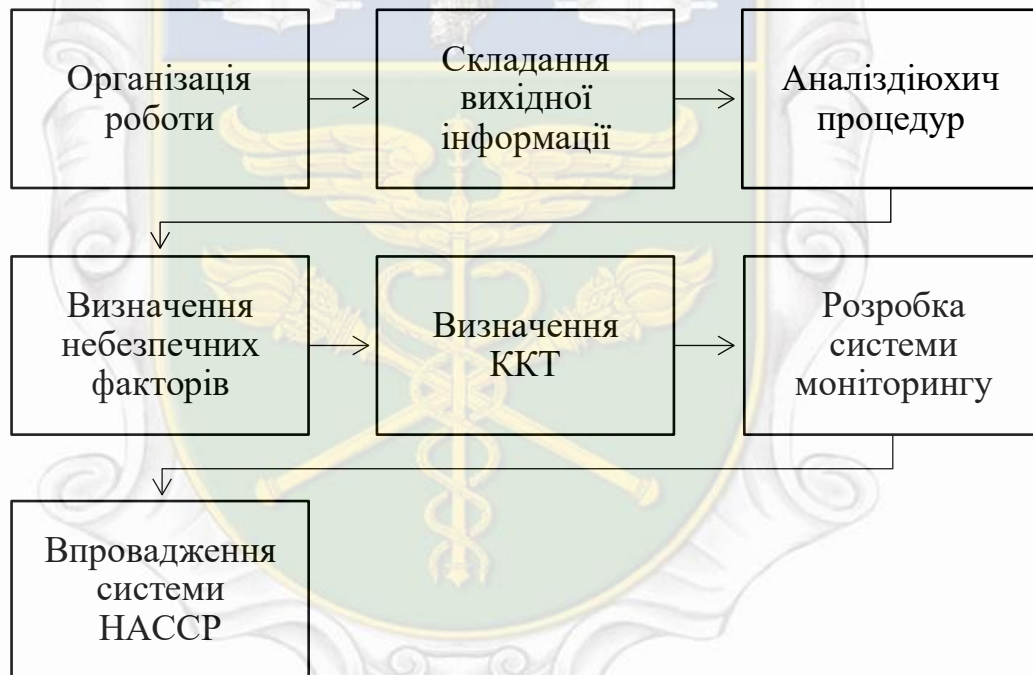


Рисунок 1.4 – Етапи розробки системи НАССР

Проаналізуємо проблеми, які можуть виникнути на різних етапах розроблення системи НАССР.

На стадії організації робіт із розробки системи НАССР заводом визначається сфера дії системи, створюється робоча група, вибирається координатор та виділяються ресурси. Найбільш оптимальним впровадженням системи НАССР вважається, коли система НАССР створюється для виробництва однієї або кількох груп однорідної продукції, всередині яких необхідно враховувати одні та самі небезпечні чинники.

Перша проблема виникає під час формування робочої групи НАССР. При створенні робочої групи найбільш важливим елементом є навчання та професійна підготовка персоналу. За відсутності відповідних фахівців можна скористатися допомогою сторонніх експертів, які мають знання в цій галузі.

На етапі аналізу діючих процедур має бути забезпечена наявність на підприємстві стандартів, методик, інструкцій. Для досягнення більшої результативності підприємству необхідне застосування у комплексі системи НАССР та системи менеджменту якості (серія стандартів ISO 9000).

Найбільш трудомістким і складним етапом є вибір небезпечних, що враховуються факторів. Це пов'язано з неповною поінформованістю фахівців, а також з великим кількістю даних чинників.

При визначенні критичних контрольних точок визначаються найбільш складні виробничі процеси, які потребують оптимізації для зниження ризику появи дефекту. На даному етапі рекомендується застосовувати метод «дерева ухвалення рішень».

На етапі розробки системи моніторингу виникають проблеми через склад та форми реєстрації даних та розподілу між фахівцями відповідальності за моніторинг.

На останньому етапі може виникнути проблема при поєднанні системи НАССР з чинною на підприємстві системою безпеки продукції. Також можна відзначити, що розробка та впровадження системи безпеки НАССР вимагає великих капіталовкладень, оскільки необхідно закуповувати нове обладнання, здійснювати прийом нових співробітників, створювати відділ за якістю, а деяких випадках необхідно вносити зміни до технологічного процесу. Навіть

не дивлячись на високу рентабельність та швидку окупність, багато керівників не готові на такі капіталовкладення

Ще однією складністю, з якою стикається більшість ЗРГ при впровадженні НАССР, є відсутність акредитованих лабораторій для перевірки продукції кожному етапі виробничого процесу.

Внаслідок цього на деяких етапах виробництва можливе проведення контролю лише органолептичними методами.

Дуже важливо, щоб упроваджена система була не просто формальністю, а приносила результати. Після застосування необхідно провести аудит системи НАССР. Виявлення аудитом слабких місць дозволяє вчасно звернути увагу на недоліки діяльності, процесах, запобігти можливим ризикам.

І, нарешті, найскладнішим завданням є зміна загальної культури працівників підприємства. НАССР вимагає відданості ідеї, починаючи від простих робітників та закінчуючи керівництвом. Якщо керівництву підприємства вдалося забезпечити безпеку харчових продуктів метою всіх співробітників, то успіх системи НАССР гарантовано.

Отже, впровадження НАССР покликане допомогти закладам ресторанного господарства виділити всі небезпечні чинники, які можуть нести потенційну загрозу для життя і здоров'я споживачів, та запобігти їх виникненню, мінімізуючи таким чином інциденти із харчової безпеки, які тягнуть за собою правову відповідальність.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У КАФЕ-БАРИ «ТАЛІСМАН»

2.1. Організаційно-економічний аналіз кафе-бару «Талісман»

У містечку Пеньківка, що на Вінниччині знаходиться об'єкт дослідження, а саме заклад ресторанного господарства кафе-бар «Талісман», що розташований за адресою вул. Центральна 82 (Додаток А, рис. А.1).

Кафе-бар «Талісман» – є закладом ресторанного господарства і діє згідно чинного законодавства України. Кафе-бар «Талісман» працює з 2012 року, проте сучасні споживачі вимагають сучасних закладів ресторанного господарства, тому у 2017 році було здійснено ребрендинг закладу.

Кафе-бар «Талісман», працює щодня з 12.00 до 23.00, або до «останнього клієнта». З 22.00 кухня припиняє приймати замовлення, працює лише бар.

Особливістю, що виділяє кафе-бар з ряду подібних закладів, є інтер'єр і розташування, мальовнича територія довкола закладу, професіоналізм, привітність та доброзичливість персоналу, широкий спектр послуг, та креативний підхід до організації ресторанної справи. Загальна характеристика закладу ресторанного господарства наведено в табл. 2.1.

Таблиця 2.1 – Характеристика «Талісман»

Ознаки	Характеристика ознак
Тип	Кафе-бар
Кухня	Авторські страви сучасної української кухні з нотками середземноморської та європейської кулінарії.
Робочий час	12:00 - 23:00
Адреса	м. Пеньківка, вулиця Центральна 82
Телефон	+380 (68) 046 88 85
Форма власності	Приватна
Ідеальне місце для	Проведення банкетів, презентацій, корпоративних заходів, днів народжень, побачень.

Продовження таблиці 2.1

Кількість залів/місткість	Місткість 150
Дизайнерський стиль	Етно-стиль
Пропозиції	Організація і проведення днів народжень, вечірок, доставка страв
Музика	Фонова. У вихідні живі концерти

Оригінальний інтер'єр закладу поєднує в собі сучасні мотиви і етно-стиль – теплі пісочні, теракотові й кавові відтінки м'які крісла з велюрової оббивкою, двометрові ліхтарі з лози, жива зелень і оздоблення натуральним деревом (Додаток А, рис. А.2-А.3).

Окрім смачної їжі та душевної атмосфери, заклад цікавий наступними нюансами:

- інтер'єр в українському стилі, але у сучасній нетривіальній подачі. Гонтова оздоба на стінах, двометрові світильники з плетеної лози, багато натурального дерева, зелені і простору;
- неперевершений вид, адже кафе-бару «Талісман» знаходиться в центрі містечка тому з панорамних вікон і тераси відкривається незабутній вид на все містечко;
- відкрита кухня. Посеред зали гриль, що накриває латунний купол. Є контактний бар та ігрова кімната для дітей;
- кафе-бар «Талісман» чудово підходить для святкування дня народження, невеликого весілля, хрестин чи річниці.

Серед основних послуг можна виділити:

- якісне обслуговування відвідувачів в кафе-барі «Талісман»;
- велике меню;
- затишна, комфортна атмосфера в закладі.

Форматів надання додаткових послуг в кафе-барі «Талісман» безліч:

1. Організація та проведення урочистих подій (весілля, ювілеї, дні народження тощо).
2. Організація літнього майданчика в теплий період року.

3. Відпуск готової продукції на замовлення в спеціальній одноразовій упаковці.

4. Проведення молодіжних вечірок.

Заклад працює у форматі «grill & wine» і пропонує своїм відвідувачам авторські страви сучасної української кухні з нотками середземноморської та європейської кулінарії.

Готуються страви на будь-який смак. Обов'язково кожного сезону розробляється низка страв та напоїв, що готуються з локальних продуктів відповідних своєму часу врожайності.

В меню включені закуски і сири, салати і перші страви, м'ясні страви, які готують на грилі, гарячі страви з м'яса, птиці, риби, а також страви для компанії гостей, гарніри, соуси, десерти. Асортимент продукції, яку пропонує кафе-бар представлено в Додатку Б.

Концепція кафе-бару вже має бездоганну основу, але якщо до цього додати колекцію вина, вечір стає особливим (Додаток В).

У кафе-барі є можливість замовити собі комплексні обіди і ланчі, а також будь-які інші страви з на доставку. Для замовлення доставки потрібно лише зробити замовлення мінімум на 200 грн. Замовляти страви можна щодня, до 23 години. Оформити замовлення можна як на сайті закладу, так і за допомогою мобільного телефону.

Страви можна замовити на самовивіз, тоді мінімального замовлення немає.

Для створення приємної і невимушеної атмосфери, передбачено музичне оформлення – приємна фонова музика. В залежності від сезону до уваги споживачів може бути запропонована жива музика у виконанні професійних музикантів та вокалістів. На території закладу діє Wi-Fi zone.

Організаційну структуру «Талісману» наведемо на рис. 2.1.



Рисунок 2.1 – Організаційна система управління кафе-бару «Талісман»

Таким чином, організаційна структура кафе-бару «Талісман» представлена на рис. 2.1 – лінійно-функціональна. При такій структурі управління вся повнота влади покладається на лінійного керівника (у разі на директора), який очолює колектив. Заступник директора має ті ж права, що і директор, несе відповідальність за вирішення питань за ділянки, доручені йому директором, є керуючим з питань якості. Шеф кухар є завідувачем виробництва та здійснює контроль за дотриманням рецептур страв, технології їх приготування, перевіркою готової продукції, розробкою рецептур нових страв. Він забезпечує дотримання правил санітарії та особистої гігієни, охорони праці та техніки безпеки на кухні. Адміністратор контролює роботу офіціантів, барменів, прибиральників, забезпечує дотримання правил обслуговування ресторану, внутрішнього розпорядку, носіння форменого одягу та ін.

Тепер перейдемо до фінансово-економічного аналізу закладу за останні 3 роки. Фінансово-економічний аналіз кафе-бару є ключовим інструментом управління, який дозволяє оцінити фінансову стійкість, ефективність та прибутковість бізнесу. Цей аналіз включає в себе детальне вивчення фінансових показників, таких як доходи, витрати, прибуток, рентабельність, ліквідність та фінансова стійкість. Він допомагає виявити сильні та слабкі сторони бізнесу, а також можливості для оптимізації витрат та збільшення прибутковості. Фінансово-економічний аналіз допомагає керівництву кафе-бару приймати обґрунтовані рішення щодо розподілу ресурсів, планування інвестицій та розвитку нових напрямків діяльності. Він також служить інструментом моніторингу за фінансовими показниками, дозволяючи оперативно реагувати на зміни в економічному середовищі та ринкові умови.

Крім того, фінансово-економічний аналіз є необхідним для залучення інвестицій та кредитів, оскільки потенційні інвестори та кредитори вимагають достовірної фінансової інформації для прийняття рішення про співпрацю з підприємством. Таким чином, важливість фінансово-економічного аналізу полягає в забезпеченні стабільності, ефективності та конкурентоспроможності кафе-бару на ринку. Дані про доходи, витрати та прибуток (збиток) зобразимо в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 – Фінансово-економічні показники кафе-бару «Талісман», 2021-2023 рр.

Показник	2021	2022	2023	2022/2021	2023/2022
Доходи	700,000 грн	850,000 грн	900,000 грн	150	50
Витрати	400,000 грн	410,000 грн	500,000 грн	10	90
Прибуток(збиток)	300,000 грн	440,000 грн	400,000 грн	140	-40

За цими даними ми порахуємо ключові показники, які дозволять нам оцінити ефективність ведення бізнесу керівництвом кафе-бару. Почнемо з рентабельності. Рентабельність це фінансовий показник, який вказує на ефективність використання ресурсів та здатність підприємства генерувати

прибуток від своєї діяльності. Рентабельність може бути виражена як відношення прибутку до загальних доходів або відношення прибутку до витрат. Щоб розрахувати рентабельність, необхідно поділити прибуток (або збиток) на загальні доходи та помножити результат на 100%. Формула для рентабельності:

$$\text{Рентабельність} = \frac{\text{Прибуток}}{\text{Доходи}} \times 100\% \quad (2.1)$$

В нашому випадку рентабельність буде виглядати наступним чином:

$$\text{Рентабельність 2021 рік} = \frac{300\,000}{700\,000} \times 100\% = 42.8$$

$$\text{Рентабельність 2022 рік} = \frac{440\,000}{850\,000} \times 100\% = 51.7$$

$$\text{Рентабельність 2023 рік} = \frac{400\,000}{900\,000} \times 100\% = 44.4$$

Рентабельність кафе-бару зросла з 42.8% у 2021 році до 51.7% у 2021 році, але впала до 44.4% у 2022 році.

Така динаміка може свідчити про те, що в 2021 та 2022 роках кафе-бар досягав певного росту ефективності та прибутковості, завдяки оптимізації витрат та підвищенню обсягу продажів. Проте в 2023 році рентабельність зменшилася, що може в нашому випадку вказує на збільшення витрат у порівнянні з доходами.

Ліквідність визначається як співвідношення поточних активів до поточних зобов'язань. Формула для ліквідності:

$$\text{Ліквідність} = \frac{\text{Поточні активи}}{\text{Поточні зобов'язання}} \quad (2.2)$$

В нашому випадку ліквідність буде виглядати наступним чином:

$$\text{Ліквідність 2021} = \frac{900\,000}{560\,000} = 1.6$$

$$\text{Ліквідність 2022} = \frac{1\,400\,000}{700\,000} = 2$$

$$\text{Ліквідність 2023} = \frac{1\,100\,000}{650\,000} = 1.7$$

Згідно отриманих даних, ліквідність кафе-бару зросла з 1.6 у 2021 році до 2 у 2022 році, але зменшилася до 1.7 у 2023 році.

Такий ріст та падіння ліквідності можуть вказувати на зміни в структурі активів та зобов'язань кафе-бару, зміну у темпах обороту активів або зобов'язань, або на зміну в умовах фінансування. Збільшення ліквідності зазвичай розглядається як позитивний сигнал, оскільки це означає, що кафе-бар має більше готівки або легше може здійснювати конвертацію своїх активів у грошовий еквівалент для виплати зобов'язань.

Фінансова стійкість це здатність підприємства витримати фінансові труднощі та зберегти свою діяльність протягом тривалого часу. Фінансова стійкість визначається рівнем власного капіталу, ступенем залежності від позик та інших фінансових показників, які впливають на здатність підприємства витримати економічні коливання та стресові ситуації. Для кафе-бару, ідеальне значення показника фінансової стійкості може бути близьким до 1 або більше.

Оскільки кафе – це невелике підприємство з невеликим обсягом активів та зобов'язань, важливо мати достатню кількість власного капіталу для забезпечення стабільності та фінансової безпеки.

Ідеальне значення цього показника для кафе-бару може залежати від таких факторів, як рівень конкуренції на ринку, рівень витрат на оренду приміщення, заробітна плата працівників, загальний обсяг доходів та витрат, а також стратегія управління бізнесом. Фінансова стійкість визначається як співвідношення власного капіталу до загальних активів. Формула для фінансової стійкості:

$$\text{Фінансова стійкість} = \frac{\text{Власний капітал}}{\text{Загальні зобов'язання}} \quad (2.3)$$

В нашому випадку фінансова стійкість буде виглядати наступним чином:

$$\text{Фінансова стійкість 2021} = \frac{150\,000}{560\,000} = 0.27$$

$$\text{Фінансова стійкість 2022} = \frac{480\,000}{700\,000} = 0.68$$

$$\text{Фінансова стійкість 2023} = \frac{310\,000}{650\,000} = 0.48$$

Показник фінансової стійкості кафе-бару змінювався протягом періоду спостереження. У 2021 році він склав 0.27, у 2022 році зріс до 0.68, а у 2023 році знову зменшився до 0.47.

Такі значення показника можуть вказувати на те, що фінансова стійкість кафе-бару переживає коливання. Підвищення значення показника в 2022 році може свідчити про покращення фінансового стану підприємства, збільшення його власних ресурсів відносно зобов'язань та збільшення його здатності виплачувати зобов'язання.

Однак зменшення показника у 2023 році може вказувати на зменшення фінансової стійкості, можливо, через збільшення зобов'язань або зменшення власного капіталу.

У кінцевому підсумку, хоча підвищення фінансової стійкості у 2022 році було позитивним розвитком, зменшення цього показника у 2023 році може вказувати на потенційні проблеми, які потрібно уважно вивчити та вирішити. Для забезпечення сталого розвитку кафе-бару важливо розглянути фактори, що впливають на його фінансову стійкість, та прийняти відповідні заходи для покращення цієї ситуації.

Незважаючи на коливання деяких фінансових показників, цей кафе-бар демонструє певні перспективи і можливості для успішної діяльності. У підсумку, кафе-бар має певні перспективи, але вимагає уваги до різних аспектів своєї фінансової діяльності для забезпечення стабільності, розвитку та успішної роботи в майбутньому.

Далі переходимо до аналізу системи управління якістю послуг в кафе-барі «Талісман».

2.2. Оцінка системи управління якістю послуг в досліджуваному закладі

В даний час виживання будь-якого закладу, його стійке становище на ринку визначаються рівнем ціни та рівнем якості продукції. Причому другий чинник поступово виходить перше місце. Продуктивність праці та економія всіх видів ресурсів поступаються місцем якості продукції.

У кафе-барі «Талісман» управління якістю продукції здійснюється як на зовнішньому, так і на внутрішньому рівнях.

Зовнішню структуру управління якістю здійснюють державні контролюючі органи, діяльність яких спрямована на створення норм та правил, якими керуються у своїй діяльності заклади ресторанного господарства.

На внутрішньому рівні управління якістю у кафе-барі «Талісман» дотримуються всіх перерахованих вище вимог, а також сформовано свої додаткові вимоги до якості.

Технічний контроль, координацію, організаційно-методичне керівництво співробітниками з контролю та управління якістю продукції у кафе-бар здійснює заступник директора. Він займається оцінкою рівня відповідності якості продукції вимогам нормативно-технічної документації; оцінкою стійкості параметрів технологічних процесів та їх відповідності вимогам технічних умов на продукцію, що випускається; визначенням рівня забезпеченості виробництва якісною сировиною та напівфабрикатами, сучасним обладнанням, технічною документацією; аналізом та виявленням витрат на усунення втрат під час виробництва продукції; вибором ймовірних варіантів вирішення питань забезпечення та підвищення якості продукції для оптимального застосування матеріальних, трудових та фінансових ресурсів.

Директор при цьому займається загальним керівництвом системи управління якістю. Він відповідає за всю діяльність кафе-бару та за фінансові

результати, які в умовах ринкової економіки не можуть бути високі за поганої якості продукції.

За безпосереднє виробництво якісної продукції відповідають виконавці на місцях. Суб'єктами контролю якості у кафе-барі «Талісман», що відрізняються за рівнем управління та за видами контролю виступають: директор, заступник директора, шеф-кухар, начальник зміни цеху, старший бармен і т.д. Таким чином, відповідальність покладається на співробітників усіх рівнів кафе-бару. Для забезпечення високої якості продукції, необхідно мати чітке уявлення про наявних постачальників, то постійно покращувати їх перелік задля отримання найбільш вигідних умов постачання. Перелік постачальників кафе-бару зображено в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 – Постачальники кафе-бару «Талісман»

Назва постачальника	Тип товарів або послуг	Контактна інформація	Умови поставки
Постачальник 1	Продукти харчування	Телефон: xxxxxxxx	Умови оплати: Оплата за нарахуванням 30 днів.
		Електронна пошта: xxxx	Доставка: Безкоштовна доставка при замовленні на суму понад 1000 грн.
Постачальник 2	Алкоголь	Телефон: xxxxxxxx	Умови оплати: Передплата 50% при замовленні, решта - при отриманні.
		Електронна пошта: xxxx	Доставка: Доставка за рахунок покупця.
Постачальник 3	Меблі	Телефон: xxxxxxxx	Умови оплати: 100% передплата.
		Електронна пошта: xxxx	Доставка: Доставка за рахунок постачальника.
Постачальник 4	Кава	Телефон: xxxxxxxx	Умови оплати: Оплата по факту отримання.
		Електронна пошта: xxxx	Доставка: Доставка за рахунок постачальника.
Постачальник 5	Посуд	Телефон: xxxxxxxx	Умови оплати: Передплата 30% при замовленні, решта - при отриманні.
		Електронна пошта: xxxx	Доставка: Безкоштовна доставка при замовленні на суму понад 500 грн.
Постачальник 6	Паперові товари та канцелярія	Телефон: xxxxxxxx	Умови оплати: 100% передплата.
		Електронна пошта: xxxx	Доставка: Доставка за рахунок покупця.

Виходя з даних щодо постачальників можна провести експертну оцінку. Експертна оцінка постачальників допомагає кафе-бару зрозуміти якість товарів та послуг, умови оплати та доставки, рівень надійності та ефективність співпраці з кожним постачальником. Це важливо для оптимізації управління постачальним ланцюгом, забезпечення задоволеності клієнтів та максимізації ефективності та прибутковості бізнесу.

Експертна оцінка постачальників може враховувати кілька критеріїв, таких як якість товарів або послуг, цінова політика, своєчасність доставки, рівень обслуговування тощо. Оцінка співпраці також може включати оцінку комунікації та спілкування з постачальниками, їхню готовність вирішувати будь-які питання або проблеми.

Оскільки у нас немає конкретної інформації про якість товарів або послуг кожного постачальника, можна надати загальну експертну оцінку, виходячи з умов оплати та доставки, а також з умови співпраці:

Постачальник 1: Оцінка 4. Умови оплати та доставки виглядають дуже сприятливо, з максимальною гнучкістю для клієнта. Має добре розроблені умови оплати та доставки, з гнучкими умовами оплати та безкоштовною доставкою при замовленні на певну суму. Це робить співпрацю з ним досить зручною та вигідною для кафе-бару.

Постачальник 2: Оцінка 3. Умови оплати прийнятні, але доставка за рахунок покупця може бути менш зручною для клієнтів. Хоча умови оплати є прийнятними, але доставка за рахунок покупця може збільшити загальні витрати та зробити співпрацю менш зручною для кафе-бару.

Постачальник 3: Оцінка 5. Вимоги до оплати є жорсткими, але умови співпраці є надійними, з доставкою за рахунок постачальника. Маючи вимоги до 100% передоплати, він пропонує надійні умови оплати, а доставка за рахунок постачальника додає додаткову зручність. Це робить співпрацю з ним надійною та зручною.

Постачальник 4: Оцінка 4. Умови оплати прийнятні, але оплата по факту отримання може бути додатковим плюсом для клієнтів. Оплата по факту

отримання може бути зручною для кафе-бару, але доставка за рахунок постачальника може збільшити загальні витрати.

Постачальник 5: Оцінка 2. Умови оплати та доставки є менш привабливими порівняно з іншими постачальниками. Вимоги до передоплати можуть бути менш зручними для кафе-бару, але безкоштовна доставка при великих замовленнях може зробити співпрацю більш привабливою.

Постачальник 6: Оцінка 3. Умови оплати прийнятні, але доставка за рахунок покупця може бути менш зручною для клієнтів. Знову, вимоги до передоплати можуть бути менш зручними, але доставка за рахунок покупця може збільшити загальні витрати.

Подібна оцінка дозволяє уникнути необхідності встановлення «ваги» кожного критерію, оскільки цю роль виконують показники структурованого критерію, що входять до загальної оцінки, яка проводиться безпосередньо за допомогою оцінки на 5-бальній шкалі. Подана деталізація дозволяє узагальнено оцінити джерело постачання графічним методом, використовуючи кругову діаграму, де величина заштрихованої області відображає комплексну оцінку постачальника (рис. 2.2).

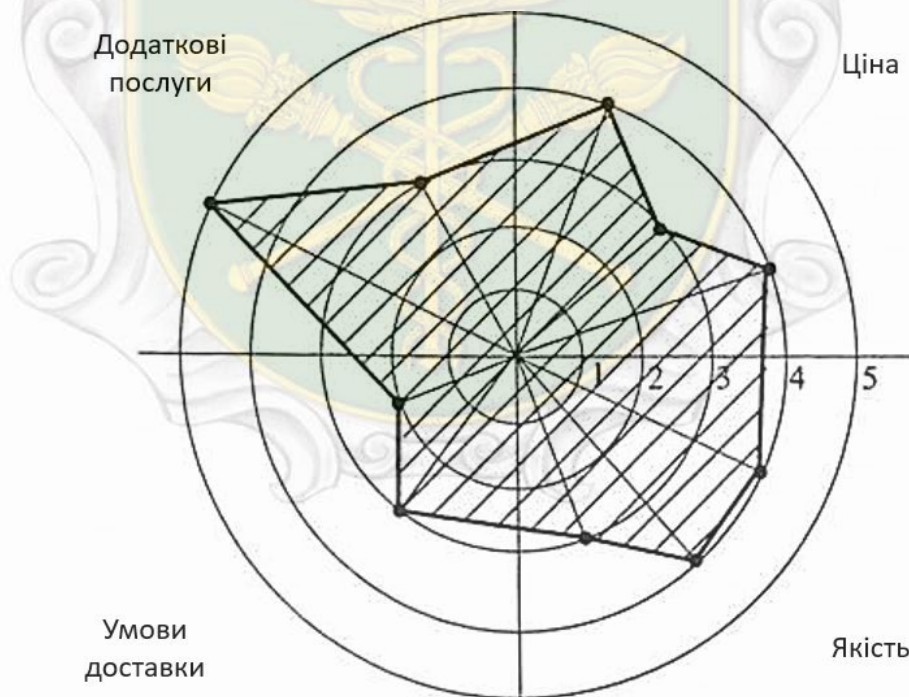


Рисунок 2.2 – Комплексна оцінка постачальника

Контроль якості продукції у кафе-барі «Талісман» здійснюють на всіх стадіях виробництва, починаючи з вхідного контролю сировини, напівфабрикатів, контролю в процесі виробництва та закінчуючи контролем за реалізацією споживачам.

Приймання товарів у кафе-барі є важливою складовою контролю якості продукції. Кожна партія продовольчої сировини, та харчових продуктів супроводжується документами, що підтверджують якість та безпеку сировини та харчових продуктів. Приймання проводять у два етапи:

1. Попередній етап. Приймання продуктів за кількістю проводиться за товарно-транспортними накладними, шляхом перерахунку тарних місць, зважування.

2. Остаточне приймання. Маса нетто та кількість товарних одиниць перевіряють одночасно із відкритою тари. Маса тари перевіряється одночасно із прийманням товару.

При виявленні нестачі складається односторонній акт про виявлену нестачі, цей товар зберігається окремо, забезпечується його безпеку і викликається постачальник. Після остаточного приймання складається акт у 3 екземплярах.

Одночасно із прийманням товарів за кількістю товар приймається також і за якістю. Приймання товарів за якістю проводиться органолептично (по виду, кольору, запаху, смаку). При цьому перевіряють відповідність стандартам, ТУ. До транспортних документів прикладаються сертифікати чи посвідчення якості.

Технологічні режими та операції з обробки сировини та харчових продуктів, та рецептур у кафе-барі забезпечують виготовлення безпечної та якісної продукції. Послідовність технологічних процесів приготування продукції, тимчасові та температурні режими механічної та теплової кулінарної обробки харчових продуктів, взаємозамінність продовольчої

сировини та харчових продуктів встановлюються відповідними нормативними та технічними документами.

Задля більшої безперебійної роботи виробництв реалізації продукції в достатньому асортименті з урахуванням попиту споживачів необхідні товарні запаси.

Значна частина продукції кафе-бару «Талісман» випускається відповідно до Збірників рецептур страв та кулінарних виробів для підприємств громадського харчування, Збірниками рецептур борошняних кондитерських та булочних виробів.

Крім цього, у кафе-барі на готову продукцію є такі технологічні документи, що містять вимоги до технології виробництва продукції: технологічні карти та технічні інструкції.

На завершальному технологічному етапі заступник директора актує відповідність продукції вимогам якості. Якщо якість продукції не відповідає вимогам, її списують. Тільки якщо продукція відповідає вимогам, вона прямує у продаж.

Для повсякденного контролю якості продукції, що випускається проводиться бракераж, який здійснює шеф-кухар. Він визначає фактичну масу штучних виробів, напівфабрикатів та окремих компонентів, що проводить органолептичну оцінку якості страв, вносить пропозиції щодо покращення смаку страв, звертає увагу на дотримання технологічного процесу приготування страв, правильність зберігання страв, наявність необхідних компонентів для оформлення та відпустки страв, температуру їхньої відпустки.

Результати перевірки якості кулінарної продукції записуються в бракеражний журнал до початку її реалізації та засвідчуються підписами заступника директора та шеф-кухаря.

Крім цього, у кафе-барі «Талісман» використовуються такі методи управління якістю:

1. Економічні – створення економічних умов, що спонукають працівників та колективи підрозділів та організацій систематично підвищувати та забезпечувати необхідний рівень якості: застосування системи оплати праці та матеріального заохочення співробітників; в залежно від якості продукції, що поставляється, договір на поставку продукції укладається тільки з підприємствами, що постачають сировину високої якості, а вартість сировини має відповідати якості.

2. Організаційно-розпорядчі методи: стандартизація; інструктування - пояснення причин визнання продукції, бракованої та способів виправлення помилок підлеглим; нормування – закріплено норми виготовлення продукції; вимоги до якості продукції; розпорядчі впливи - керівництво впливає на підлеглих з допомогою наказів та розпоряджень.

3. Соціально-психологічні методи – підвищення самодисципліни, відповідальності, ініціативи та творчої активності кожного співробітника.

Аналізуючи вище викладене, бачимо що система якості продукції та послуг у кафе-барі дозволила виявити, що даному питанню приділяється достатньо велика увага. Однак не повністю застосовані стандарти НАССР у кафе-барі «Талісман», тому актуальним і важливим питанням є їх впровадження.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ВПРОВАДЖЕННЯ СТАНДАРТІВ НАССР У КАФЕ-БАР «ТАЛІСМАН»

3.1. Розробка та обґрунтування методики впровадження стандартів НАССР у кафе-барі «Талісман»

У сучасних умовах робота кафе-бару «Талісман» не може бути успішною без постійного вдосконалення діяльності, яка має бути спрямована на покращення якості продукції, що випускається. Досягти успіху можна в безперервному процесі, що вимагає постійного вдосконалення системи якості за рахунок впровадження стандартів НАССР.

Після проведеного аналізу системи якості в кафе-барі «Талісман» було виявлено ключові питання, які потребують поліпшень, а саме недосконалий процес встановлення цілей у сфері якості згідно до стандартів системи НАССР.

Для досягнення 100% результатів необхідно впровадити вимоги ISO 9001:2015. Адже в новому ДСТУ йдеться про те, що організація має планувати досягнення цілей у сфері якості, вони мають бути: вимірювані; конкретні; визначено у часі.

Для вдосконалення процесу встановлення цілей у сфері якості відповідно до системи НАССР, пропонуємо здійснити механізм, який відображено на рис. 3.1. У ньому представлені основні етапи встановлення цілей у сфері якості відповідно до стандартів НАССР та порядок їх здійснення.

На першому етапі слід структурувати цілі у сфері якості згідно впровадження стандартів НАССР. Для структурування, формулювання та визначення термінів виконання конкретних цілей у сфері якості пропонуємо

розділити цілі за такими категоріями: цілі корпоративного управління; цілі по підрозділах; цілі по процесах; цілі на продукти.

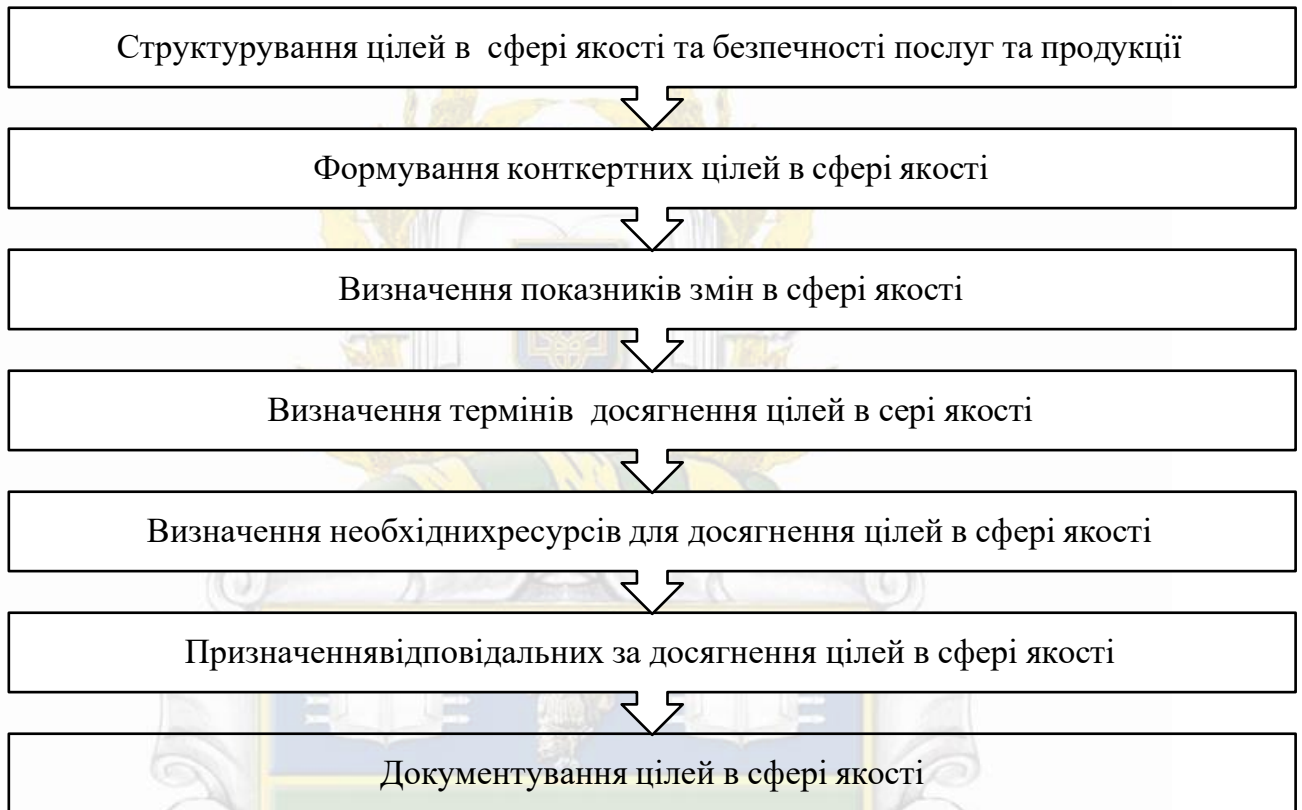


Рисунок 3.1 – Механізм встановлення цілей у сфері якості послуг та продукції згідно впровадження стандартів НАССР

Цілі в галузі якості корпоративного рівня охоплює увесь заклад ресторанного господарства, є важливими складовими стратегічних цілей. Ці цілі мають бути прозорі та зрозумілі кожному працівникові.

Пропоновані цілі корпоративного управління, показники, що вимірюються, значення цих показника та відповідальні особи за досягнення цілей на 2025 рік представлені в таблиці 3.1.

Цілі в сфері якості продукції згідно стандартів НАССР повинні деталізувати цілі корпоративного управління, вони повинні мати вимірні, числові показники. Відповідальними за формулювання цілей мають стати керівники відділів. На щорічних зборах цілі подаються та узгоджуються з

вищим керівництвом. У таблиці 3.2 представлені пропоновані цілі щодо продукції на 2025 рік.

Таблиця 3.1 – Цілі корпоративного управління на 2025 рік

Стратегічна мета	Мета корпоративного управління	Вимірюваний показник	Значення показника	Відповідальні за досягнення цілі
Утримання сталого становища на ринку	Підвищення частки нових замовників у загальному обсязі робіт	Зростання замовлень на проектні роботи	5%	Керівник
Зміцнення іміджу надійного та кваліфікованого закладу	Скорочення претензій замовників	Відсоток сумарних витрат на усунення претензій щодо стосовно загального бюджету	7%	Керівник

Таблиця 3.2 – Цілі з продукції згідно стандартів НАССР на 2024 рік

Ціль корпоративного управління	Ціль продукції	Вимірюваний показник	Значення показника	Відповідальні за досягнення мети
Підвищення частки нових замовників у загальному обсязі робіт	Залучення нових замовників	Кількість проектів з новими замовниками	Не менше 10 на квартал	Керівник
Скорочення претензій від замовників	Скорочення претензій від замовників	Кількість офіційно виставлених претензій	Не більше 1 на 10 проектів	Менеджер проекту
Скорочення претензій від замовників	Зниження вартості робіт на усунення виставлених претензій	Вартість робіт з усунення претензій	Не більше 5% вартості проекту	Менеджер проекту

Цілі у сфері якості за процесами (табл. 3.3) повинні нести певні характеристики виконання процесів, які важливо досягти, щоб забезпечити запланований рівень якості продукції згідно стандартів НАССР, що впроваджується.

Таблиця 3.3 – Цілі щодо процесів на 2025 рік

Ціль по продукції	Ціль по процесами	Вимірюваний показник	Значення показника	Відповідальні за досягнення мети
Залучення нових замовників	Підвищення якості підготовки пропозицій щодо проектам	Кількість пропозицій на доопрацювання	Не більше 1 разу по кожній запропонованій пропозиції	Керівник маркетингового відділу
Залучення нових замовників	Підвищення кількості ув'язнених контрактів	Відсоток контрактів від числа пропозицій	Не менше 25%	Керівник планового-виробничого відділу
Скорочення претензій від замовників	Виконання проектів у встановлені терміни	Відхилення від термінів виконання	Не більше 10%	Керівник проекту
Зниження вартості робіт на усунення виставлених претензій	Виконання проектів із встановленим бюджетом	Відхилення від бюджету	Не більше 5%	Керівник проекту, менеджер проекту

Цілі в галузі якості за підрозділами (табл. 3.4) повинні деталізувати цілі за процесами, мати вимірні, числові показники та чіткіше визначати відповідальних осіб за здійснення мети.

Таблиця 3.4 – Цілі у сфері якості за підрозділами на 2025 рік

Ціль по процесам	Підрозділ/Співробітник	Вимірюваний показник	Значення показника	Відповідальні за досягнення мети
Підвищення якості підготовки пропозицій щодо проектів	Керівник маркетингового відділу	Підвищення кваліфікації працівників відділу	Не менше двох працівників	Керівник підприємства
Виконання проектів у встановлені терміни	Керівник проекту	Частка проектів, виконаних відповідно до планом	Не менше 90%	Керівник підприємства
Виконання проектів з встановленим бюджетом	Керівник проекту	Вартість робіт на усунення претензій	Не більше 3% від вартості проекту	Керівник підприємства

Таким чином, при встановленні будь-яких цілей дуже важливо дотримуватися принципу SMART (рис. 3.2).



Рисунок 3.2 – Принципи SMART, на яких має базуватися впровадження стандартів HACCP в кафе-барі «Талісман»

Крім зазначеного вище правила, важливо розуміти, що цілі мають бути конкретними, але дуже гнучкими, оскільки в процесі реалізації планів багато критеріїв можуть змінитися.

Під діями для досягнення цілей у сфері якості повинні розумітися заходи, спрямовані на досягнення цільових значень показників. Такі заходи мають оформлятися у вигляді: планів заходів; рішень нарад; пунктів наказів; пунктів розпоряджень; статей бюджету організації.

Також, коли з'ясується в ході моніторингу, що цілі встановлені некоректно (завищені, занижені або не придатні), або потрібна зміна формулювань та їх показників, цілі у сфері якості необхідно актуалізувати.

Після встановлення цілей, визначення вимірюваних показників та відповідальних осіб необхідно визначитися із строками виконання.

Цілі корпоративного рівня ставляться великі терміни, від 1 року, оскільки вони більш глобальні і є важливими складовими стратегічних цілей підприємства.

Цілі в галузі якості продукції встановлюються на строк до одного року. Періодичність виміру цілей повинна здійснюватися 1 раз на два місяці.

Цілі у сфері якості за процесами також встановлюються терміном до року. Періодичність виміру цілей за процесами повинна здійснюватися раз на місяць. Цілі у сфері якості по підрозділах повинні здійснюватися протягом усього терміну встановленого для цілей корпоративного рівня. Періодичність виміру цілей за підрозділами повинна здійснюватися раз на місяць. Якщо в ході оцінки досягнення мети з'ясовується, що мети не досягнуто, необхідно провести аналіз причин і надалі скоригувати мету з огляду на всі виявлені проблеми.

Останнім етапом є документування цілей у сфері якості відповідно до стандартів НАССР. Цілі в галузі якості повинні розроблятися на основі «Політики в галузі якості» та документуватися в положеннях «Мета в сфері якості» та «План якості». Документування має проводитися щорічно, з підписами всіх сторін, що беруть участь. Таким чином, запропонований підхід до встановлення цілей у сфері якості з впровадженням системи НАССР дозволить кафе-бар «Талісман» досягати 100% результатів, за рахунок вимірності, гнучкості та прозорості цілей, чіткого делегування відповідальності за їх виконання та системи документування.

3.2 Економічна оцінка ефективності впровадження стандартів НАССР у досліджуваний заклад

Економічна оцінка ефективності впровадження стандартів НАССР у досліджуваний заклад є ключовим аспектом стратегії вдосконалення бізнесу

та забезпечення його стійкості на ринку. Вона включає в себе не лише аналіз витрат та потенційних вигод, але й оцінку впливу впровадження стандартів НАССР на різні аспекти діяльності закладу.

Одним з основних факторів, що піддається оцінці, є вартість впровадження системи НАССР. Це включає в себе витрати на навчання персоналу, придбання необхідного обладнання та матеріалів, а також час, витрачений на розробку та впровадження процедур. Аналіз цих витрат допомагає керівництву кафе-бару зрозуміти обсяги інвестицій та визначити їхню відповідність очікуваним результатам. Крім того, економічна оцінка враховує потенційні вигоди від впровадження стандартів НАССР. Це може включати зниження витрат на лікування та компенсації в разі харчових отруєнь, збільшення довіри клієнтів та покращення репутації закладу, а також збільшення ефективності операцій через оптимізацію процесів та запобігання втратам. Окрім цього, економічна оцінка враховує потенційні ризики та виклики, пов'язані з впровадженням стандартів НАССР. Це може включати втрату часу та ресурсів на процеси навчання та адаптації персоналу, можливість змін у вартості сировини та інших матеріалів, а також можливість втрати клієнтів через зміни у цінах та процесах обслуговування. Загальна економічна оцінка дозволяє керівництву кафе-бару зробити обґрунтоване рішення щодо впровадження стандартів НАССР, враховуючи всі фактори, які впливають на бізнес. Вона створює можливість оцінити вигоди та ризики, пов'язані з цією стратегією, та розробити план дій для досягнення успішних результатів.

Найголовніша цінність кафе-бару «Талісман» це їх співробітники і їх потенціал. У сервісно-виробничих процесах, основу яких складають соціальні колективи, від роботи яких залежать як стан якості послуг та продукції закладу ресторанного господарства та досягнення поставлених цілей відповідно до стандартів НАССР. Ефективність впровадження стандартів НАССР напряду залежить від вмотивованості персоналу реалізовувати стандарти НАССР.

Для підвищення ефективності роботи персоналу кафе-бару «Талісман» щодо впровадження стандартів НАССР необхідно провести комплекс заходів, спрямованих на підвищення якості роботи персоналу. Прикладом заходів, які можуть згрупувати колектив, щодо впровадження стандартів НАССР, є проведення різноманітних турнірів з настільних ігор, виїзди на природу, щомісячне відвідування боулінгу та більярду.

Реалізація заходів буде складатись із 3-х етапів:

1. Затвердження календарного плану проведення заходів;
2. Залучення необхідних ресурсів для проведення заходів нематеріального стимулювання;
3. Проведення заходів нематеріального стимулювання на постійній основі, контроль і координація реалізації заходів.

Для проведення нематеріальних заходів стимулювання персоналу щодо впровадження стандартів НАССР складемо календарний план реалізації заходів (табл. 3.5).

Таблиця 3.5 – Календарний план реалізації заходів по нематеріальному стимулюванню персоналу кафе-бару «Талісман» щодо впровадження стандартів НАССР на 2025 рік

№	Заходи	Період проведення	Відповідальні
1	Проведення турнірів з настільних ігор (Монополія, Кодові імена і т.д) із працівників усіх відділів	Щомісяця	Керуючий кафе-баром
2	Проведення турнірів з волейболу, пейнтболу	квітень, травень, червень, серпень 2025 р.	Керуючий кафе-баром
3	Боулінг та більярд	щомісяця	Керуючий кафе-баром
4	Колективні виїзди на природу	травень, червень, липень 2025 р.	Керуючий кафе-баром
5	Організація проекту «Старт» - спортивне орієнтування між працівниками кафе-бару	червень, вересень, грудень 2025 р.	Керуючий кафе-баром
6	Випуск корпоративного журнале	червень, грудень 2025 р.	Керуючий кафе-баром

У таблиці 3.6 складемо бюджет для проведення заходів по нематеріальному стимулюванню персоналу щодо впровадження стандартів НАССР кафе-бару «Талісман».

Таблиця 3.6 – Бюджет проведення заходів по нематеріальному стимулюванню персоналу кафе-бару «Талісман»

№	Найменування заходу	Кіл-ть на рік	Сума витрат на місяць, тис. грн	Сума витрат на рік, тис. грн
1	Колективні виїзди на природу, Проведення турнірів з волейболу, пейнтболу, Проведення турнірів з настільних ігор	12	5.000	60.000
2	Організація проекту «Старт» - спортивне орієнтування	3	5.000	15.000
3	Боулінг та більярд	6	10.000	60.000
4	Випуск корпоративного журналу	2	3.000	6.000
			Всього	141.000

Отже, як бачимо з таблиці 3.6, сума витрат на нематеріальне стимулювання персоналу складе 141 тис. грн. на рік.

Ефективність системи мотивації щодо впровадження стандартів НАССР можна визначити за кінцевими результатами діяльності, за високої продуктивності праці і високого якості послуг, що надаються.

Ефект від мотивації щодо впровадження стандартів НАССР можна виразити в збільшенні кількості реалізованих послуг кафе-баром «Талісман».

Проведемо розрахунок зміни фінансових результатів кафе-бару «Талісман» після проведення запропонованих заходів.

При цьому спрогнозуємо, що підвищення мотивації праці дозволить продавати на 15% більше послуг кафе-бар «Талісман» (табл. 3.7).

Таблиця 3.7 – Прогноз фінансових результатів кафе-бару «Талісман» після впровадження запропонованих заходів

Показники	2023 рік	Прогноз	Абсолютне відхилення, +/-	Відносне відхилення, %
Чистий дохід (виручка) від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	34720	39928	+5208	+15%
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг), тис. грн.	34732	52966,3	+18234,3	+5,25%
Валовий прибуток, тис. грн.	-	25,48	+25,48	+25,48%
Збиток, тис. грн.	12	0	0	0
Інші операційні витрати, тис. грн.	1925	1925	0	0
Фінансові результати від звичайної діяльності до оподаткування:				
- прибуток, тис.грн.	0	32,52	+32,52	32,52%
- збиток, тис.грн.	14575	0	0	0
Чистий фінансовий результат:				
- прибуток, тис.грн.	0	32,52	+32,52	32,52%
- збиток, тис.грн.	14575	0	0	0

Можемо стверджувати що чистий прибуток після впровадження запропонованих заходів зросте на 32,52 %.

Впровадження стандартів НАССР у кафе-бар «Талісман» є не лише стратегічним, але й необхідним кроком для забезпечення високої якості продукції та безпеки харчових продуктів для клієнтів. Розробка та обґрунтування методики впровадження цих стандартів вимагає комплексного підходу та виважених дій. Аналізуючи процес розробки методики впровадження стандартів НАССР у кафе-барі «Талісман» було враховано аспекти безпеки харчових продуктів та стратегічні цілі щодо розвитку. Було ретельно визначено потенційні ризики з метою їх ефективного управління та запобігання можливим загрозам для здоров'я споживачів. Для успішного впровадження системи НАССР важливо також залучити всіх працівників кафе-бару, починаючи від керівництва та закінчуючи персоналом, що працює на кухні. Організація тренінгів та навчання з принципів НАССР допоможе персоналу розуміти важливість дотримання стандартів безпеки харчових продуктів та ефективно впроваджувати їх у практику щоденної роботи.

Крім того, економічна оцінка впровадження НАССР допоможе визначити можливі витрати на впровадження системи та оцінити можливі економічні вигоди в результаті запобігання харчовим кризам та покращенням якості продукції. Забезпечення безпеки харчових продуктів може також допомогти у збереженні клієнтської бази та залученні нових клієнтів, що призведе до збільшення прибутковості закладу у майбутньому.

Отже, впровадження стандартів НАССР у кафе-барі «Талісман» є важливим кроком для забезпечення безпеки харчових продуктів та підвищення якості обслуговування. Такий підхід допоможе не лише залучити нових клієнтів та зберегти існуючих, але й збільшити ефективність бізнесу та покращити його репутацію в галузі гастрономії.



ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Соціальна спрямованість сучасної ринкової економіки має на меті створення умов для забезпечення гідного рівня життя населення, серед яких одними з найважливіших є харчування та відпочинок.

Сьогодні галузь ресторанного господарства характеризується значними динамічними процесами, внаслідок яких виникають зміни структурно-функціональних параметрів закладів, збільшується асортимент продукції різних національних кухонь, розширюється номенклатура додаткових послуг, застосовуються різноманітні форми та методи обслуговування. Всі ці складні та неоднозначні перетворення змінили вимоги до якості продукції та послуг, додавши їм нових характеристик і критеріїв оцінки. Лише широке впровадження ефективних стандартів до якості продукції та послуг спроможне забезпечити довгостроковий розвиток підприємства ресторанного бізнесу та формування на цій основі його конкурентних переваг.

Сучасний заклад ресторанного господарства повинен адаптуватися до потреб гостей, пропонувати альтернативу і шукати «свіжі» рішення. Об'єктом дослідження обрано кафе-бар «Талісман», в якому надається повний широкий асортимент основних і додаткових послуг для забезпечення комфортного відпочинку відвідувачів.

У процесі проведеного дослідження виконано усі поставлені завдання у межах основної мети. На основі цього отримано наступні результати:

1. Важливими властивостями продукції та послуги на даний час є конкурентоспроможність та якість. Якість - це підсумовуючий прояв безлічі факторів показник: від динаміки розвитку економіки до рівня управління якістю у межах господарської одиниці. Комплексне управління якістю, що включає всі аспекти, пов'язані з організацією, проведенням та забезпеченням усіх видів робіт з управління якістю, є найважливішим напрямом управління

підприємства. Від ефективної системи керування якістю багато в чому залежить конкурентоспроможність підприємства, перспективи його розвитку.

2. Основною метою НАССР є захист здоров'я споживачів. Це буде досягнуто, якщо можливі та потенційні небезпеки виробництва продуктів харчування будуть усунені. Впровадження системи НАССР реально може забезпечити одне з найважливіших умов ефективного функціонування – дотримання санітарно-гігієнічних норм та вимог до санітарно-технічного стану та утримання підприємств, до умов приймання, зберігання, переробки, реалізації продовольчої сировини та готової продукції, технологічних процесів виробництва, а також до умов праці та дотримання правил особистої гігієни

3. Кафе-бар «Талісман» працює у форматі «grill & wine» і пропонує своїм відвідувачам авторські страви сучасної української кухні з нотками середземноморської та європейської кулінарії. Особливістю, що виділяє кафе-бар з ряду подібних закладів, є інтер'єр і розташування, мальовнича територія довкола закладу, професіоналізм, привітність та доброзичливість персоналу, широкий спектр послуг, та креативний підхід до організації ресторанної справи.

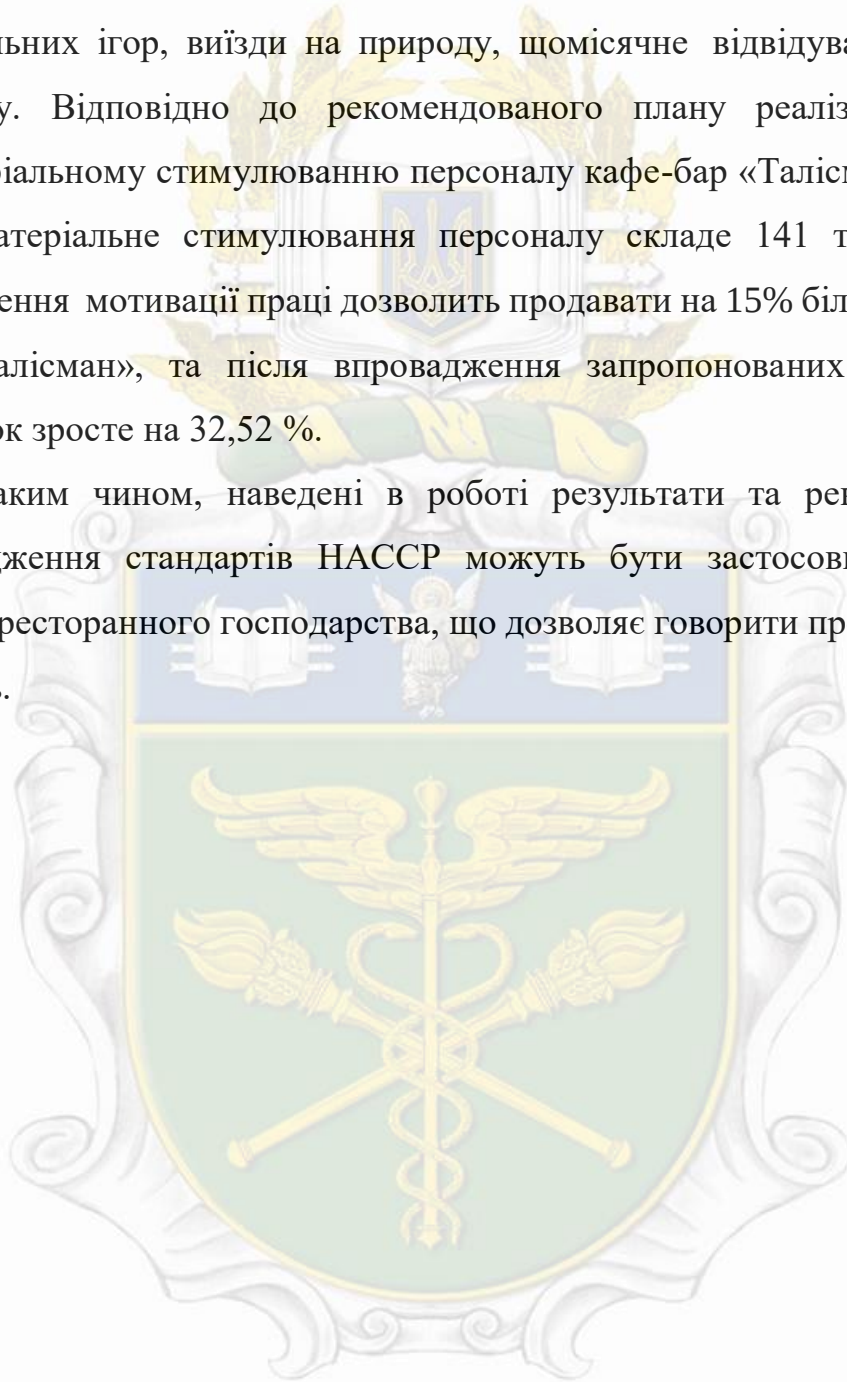
4. Проаналізовано систему управління якістю послуг кафе-бар «Талісман». Система якості продукції та послуг у кафе-бар дозволила виявити, що даному питанню приділяється достатньо велика увага. Однак не повністю застосовані стандарти НАССР у кафе-бар «Талісман», тому актуальним і важливим питанням є їх впровадження.

5. Запропонований ряд заходів щодо механізму впровадження стандартів НАССР, який ґрунтуються на конкретних цілях у сфері якості: цілі корпоративного управління; цілі по підрозділах; цілі по процесах; цілі на продукти за рахунок представлених цілей будуть реалізовані принципи стандартів НАССР в кафе-бар «Талісман».

6. Ефективність впровадження стандартів НАССР напряду залежить від вмотивованості персоналу реалізовувати стандарти НАССР. Для підвищення

ефективності роботи персоналу кафе-бар «Талісман» щодо впровадження стандартів НАССР необхідно провести комплекс заходів, спрямованих на підвищення якості роботи персоналу. Запропоновано провести комплекс заходів, які можуть згрупувати колектив – проведення різноманітних турнірів з настільних ігор, виїзди на природу, щомісячне відвідування боулінгу та бильярду. Відповідно до рекомендованого плану реалізації заходів по нематеріальному стимулюванню персоналу кафе-бар «Талісман» сума витрат на нематеріальне стимулювання персоналу складе 141 тис. грн. на рік. Підвищення мотивації праці дозволить продавати на 15% більше послуг кафе-бар «Талісман», та після впровадження запропонованих заходів чистий прибуток зросте на 32,52 %.

Таким чином, наведені в роботі результати та рекомендації щодо впровадження стандартів НАССР можуть бути застосовні в будь-якому закладі ресторанного господарства, що дозволяє говорити про його практичну цінність.



СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ДСТУ 4161-2003 «Система управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги». URL: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=57909 (дата звернення: 12.03.2024).
2. ДСТУ ISO 22000:2007 Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга. URL: https://www.assistem.kiev.ua/doc/DSTU_ISO_22000-2007.pdf (дата звернення: 12.03.2024).
3. ДСТУ ISO 9001–2015 . Системи управління якістю. Вимоги. Київ, 2016. 31 с.
4. ДСТУ ISO 9004–2001. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Київ, 2001. 70 с.
5. ДСТУ ISO 14001:2015. Системи екологічного управління. Вимоги та настанови щодо застосування. Чинний від 2016-07-01. Вид. офіц. 2016. URL: https://quality.nuph.edu.ua/wp-content/uploads/2018/10/ДСТУ-ISO_14001-2015-.pdf (дата звернення: 12.03.2024).
6. ДСТУ ISO 22000:2019. Системи менеджменту харчової безпеки. Вимоги до організацій, які беруть участь в ланцюзі створення харчової продукції. Чинний від 2019-12-01. Вид.офіц. URL: https://sfero.org.ua/wp-content/uploads/2020/04/ISO-22000-2018-2_sfero.pdf (дата звернення: 12.03.2024).
7. Безрученков Ю. В. Системи НАССР у закладах готельно-ресторанного господарства: навчально-методичний посібник для ЗВО. Київ: ФО-П Мірошніченко А. В., 2021. 160 с.
8. Безродна С. М. Управління якістю : навч. посіб. для студентів економічних спеціальностей. Чернівці: ПБКФ «Технодрук», 2019. 174 с.
9. Беляєва С. С., Бишовець Л. Г., Куракін О. Б. Нормативно-правове регулювання безпечності та якості харчових продуктів в Україні в сучасних

умовах. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*: збірник наукових праць ХДУХТ. 2020. №. 1 (31). С. 257-268.

10. Гірняк Л. І. Сучасний стан, перспективи та тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні. *Інфраструктура ринку*. 2019. № 16. С. 71–78.

11. Гавриляк М. Я., Шестопап Г. С. Системний підхід до безпечності харчової продукції в ЄС та Україні. *Товарознавчий вісник*. 2019. Т. 1. №. 10. С. 5-13.

12. Обозна А. О. Аналіз сучасного ринку ресторанних послуг та ефективність їх застосування на підприємстві. *Інвестиції: практика та досвід*. 2019. № 13. С. 17–23.

13. Іванюк А., Чикунова-Васильєва Н. Забезпечення безпеки та якості харчових продуктів за чинним законодавством України. *Проблеми охорони праці, промислової та цивільної безпеки*. 2019. С. 141-144.

14. Колеснікова М. Б. Системне забезпечення харчової безпечності продукції закладів ресторанного господарства. *Таврійський науковий вісник. Серія: Технічні науки*. 2022. №. 4. С. 64-73.

15. Кузьмін О. В. Програми-передумови системи безпечності харчових продуктів для громадського харчування. *Якість і безпека харчових продуктів* : збірник тез V Міжнародної науково-практичної конференції, 11–12 листопада 2021 р. Київ : НУХТ, 2021. С. 69–70.

16. Мардар М.Р. Використання принципів НАССР для забезпечення якості та безпечності продуктів на підприємствах роздрібної торгівлі. *Наукові праці ОНАХТ*. 2019. № 48. С. 171–182.

17. Celentano D. Three Basic Casual Restaurant Formats. URL: <https://www.thebalancesmb.com/types-of-restaurant-formats-1326193>. (дата звернення: 12.03.2024).

18. Петровська І. О. Впровадження системи НАССР у закладах швидкого харчування. *Держава та регіони*. 2020. № 1. С. 119-124.

19. Посто́ва В. В. Якість продукції та послуг як об'єкт управління на підприємствах ресторанного господарства. *Економіка та суспільство*. 2022. №. 41.
20. Принципи системи ХАССП (НАССР). URL: <https://mskstandart.ru/publikatsii/printsipy-sistemy-hassp-haccp-bezo-pasnost-produktov-pitaniya.html> (дата звернення: 12.03.2024).
21. Про впровадження системи НАССР в закладах ресторанного господарства. URL: https://kr.gov.ua/ua/news/pg/81019465863618_n/ (дата звернення: 12.03.2024).
22. Русавська В., Неїленко С. Якість як визначальний фактор задоволення потреб споживачів продукції та послуг ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2022. Т. 5. № 1. С. 148-158.
23. Русавська В. А., Чеботаєва Т. С. Застосування принципів системи НАССР для вдосконалення системи управління якістю продукції та послуг у ресторанному бізнесі України. *Підприємництво і торгівля*. 2021. № 28. С. 78-83.
24. Гоблик-Маркович, Н. М. Напрями формування сучасної маркетингової стратегії розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Перспективи розвитку готельно-ресторанної індустрії України: теорія, практика, інновації*. 2018. №3. С. 230-242.
25. Миронова, М. І., Миронов, Ю. Б. Показники ефективності діяльності підприємств індустрії гостинності. *Сучасні технології менеджменту, інформаційне, фінансове та облікове забезпечення розвитку економіки в умовах євроінтеграції* : Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції. Черкаси : Східноєвропейський університет економіки і менеджменту, 2020. С. 517–520.
26. П'ятницька, Г. Т., Найдюк, В. С. Сучасні тренди розвитку ресторанного господарства в Україні. *Економіка та держава*, 2019. С. 66–73.
27. Тітомир Л., Власюк К. Переваги системи НАССР в ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2022. №. 45.

28. Труш Ю. Л. Обґрунтування підготовчого етапу розробки плану НАССР в системі безпечності та якості харчової продукції на підприємствах харчової промисловості. *Наукові здобутки молоді – вирішенню проблем харчування людства у XXI столітті* : матеріали 87 міжнародної наукової конференції молодих учених, аспірантів і студентів, 15–16 квітня 2021 р. м. Київ. Київ : НУХТ, 2021. Ч. 3. С. 65.

29. Чернега А.Г. Особливості впровадження системи НАССР в заклади ресторанного господарства. *Актуальні проблеми ефективного соціально-економічного розвитку України: пошук молодих*: матеріали XIII Всеукр. студ. наук.-практ. конф., м. Вінниця, 18 квіт. 2024, Вінниця, 2024.

30. Шуліка В. Г. Впровадження системи управління безпечності НАССР у закладах ресторанного господарства. *Scientific World Journal*. 2023. Issue 19. Pp. 127-132.

31. Що потрібно знати про основні принципи системи НАССР. URL: <https://cherkconsumer.gov.ua/novyny/731-shcho-potribno-znati-pro-osnovni-printsipi-sisteminassr> (дата звернення: 12.03.2024).

32. Щодо запровадження НАССР у закладах громадського харчування URL: <https://dpss.gov.ua/bezpechnist-harchovihproduktiv-ta-veterinarna-medicina/sistema-haccp> (дата звернення: 12.03.2024).

33. Якубчак О.М., Галабурда М.А., Бокарев Б. О. Імплементація законодавства з безпечності харчових продуктів до європейських вимог. *Міжнародна науково-практична конференція «Контроль безпечності харчових продуктів. Україна-ЄС: невирішені питання»* (19–20 квітня 2019 р.). Київ, 2019. С. 14–17.

34. Якубчак О.М., Кобиш А.І. Перспективи гармонізації Codex Alimentarius в Україні. *Національний університет біоресурсів та природокористування України*. URL: <https://www.sworld.com.ua/konfer26/819.pdf> (дата звернення 10.02.2024).

35. Codex Alimentarius general principles of food hygiene. CXC 1–1969. WHO and FAO, 2022. 38 p.

36. Codex alimentarius: Understanding Codex. Food and Agriculture Organization of the United Nations and World Health Organization. Fifth edition: September 2019. WHO and FAO, Rome. 42 p.

37. Cieslik E., Kosciel A., Cieslik J. Ocena znajomości systemu HACCP wśród personelu zakładów gastronomicznych. *Journal of Agribusiness and Rural Development*. 2019. №. 01

38. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельноресторанному господарстві : підручник. Харків : Вид-во Іванченка І.С., 2018. 488 с.

39. Красномовець, В. А. Екологізація підприємств ресторанної сфери. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія : Економічні науки*. 2020. № 1. С. 63–70. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvpushk_2020_1_10 (дата звернення: 25.02.2021).

40. Попов О. І. Критерії оцінювання ефективності ланцюгів поставок підприємств харчової промисловості. *Логістика: проблеми і рішення*. 2019. № 3. С. 54–58.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

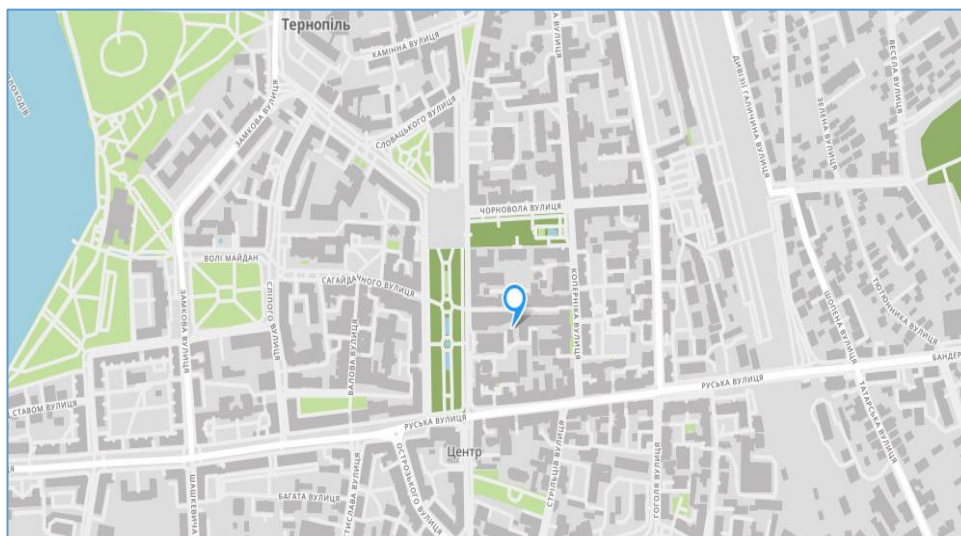


Рисунок А.1 – Розташування кафе-бару «Талісман»



Рисунок А.2 – Торговельний зал кафе-бару «Талісман»

Продовження Додатку А



Рисунок А.3 –Торговельний зал кафе-бару «Талісман»



Рисунок А.4 – Барна стійка у кафе-бару

ДОДАТОК Б

ЗАКУСКИ

В'ялене м'ясо (косуля, оленина, бастурма з кабана, качка, курка)

М'ясне плато (буженина, язик, телятина пастроми, сало)

Паштет з печінки курчати у винному мармеладі

Обпалене карпачо з телятини зі скибочками пармезану

Ікра щуки з дегунами

Фуа гра з грушею та гостро-ягідним соусом

Форшмак з оселедця та хрумкими грінками

150

174

250

147

180

99

150

127

140

127

180

236

170

78

СТРАВИ НА КОМПАНІЮ

Дай Вогню – яловичина вирізка, свинні ребра, ковбаски, печена картопля

Тріо ковбасок з гірчиним соусом

Глазурована качка з апельсинами (1/2 качки)

1350

594

540

219

530

295

ГРИЛЬ

Стейк з яловичої вирізки та соусом з перцю

Стейк T-bone (ціна вказана за 100г сирого ваги)

Стейк Рібай (ціна вказана за 100г сирого ваги)

Медальйони з печеним перцем

Стейк свинного ошейка у ароматних травах

Томлені ребра поросяти у соусі барбекю з овочами гриль

Язик яловичий в глазурі з темного квасу

Стейк сома в цитрусовій глазурі з печеними овочами

Скумбрія фарширована шпинатом

Свинна корейка з печеною картоплею та соусом з хрну

Молода телятина на кістці з чебрецевим соусом та кабачком

Каре ягняти у капустяному листі

360

297

650-900

79

350-400

79

360

197

350

156

450

165

290

161

320

148

360

163

420

164

320

177

320

175

КОВБАСКИ ВЛАСНОГО ВИРОБНИЦТВА

Ковбаски зі свинини та волоським горіхом

Ковбаски з яловичини та бринзою

Ковбаски курячі з гарбузовим насінням

360

123

360

125

360

123

ТАРЯЧІ СТРАВИ

Річкова форель запечена в солі

Філе форелі на грибному соусі з кіноа

Соте мідій у винній юшці

Філе скумбрії, запечене з горіхами та родзинками, на велюте з білих грибів

Стейк судак з гранолою та пюре селери

Філе індички в грибному соусі

Телячі шнічки, томлені у винному соусі, на баноші з лисичками

Казина грудка маgre з грушевим чатні та ягідним соусом

Котлети на соусі маринара

360

195

320

179

340

129

380

147

240

134

260

133

280

135

280

159

320

125

САЛАТИ

З качкою, карамелізованою грушею та руколою

З телятиною ростбіф, печеним баклажаном та м'яким сиром

З куркою гриль в беконі та зеленим соусом

Легкий овочевий салат з лимонною заправкою

З грушею, сиром дор блю та чаа вінігретом

З фореллю та яйцем пашот у вишневому диму

190

135

225

121

230

105

190

78

210

115

220

105

СУПИ

Борщ з копченим реберцем, салом та солодовим буянцем

Курячий суп зі шпинатною локшиною

Грибна юшка з гречаною локшиною, смаженим бочком та печеряцями

Богач похмільний з томленим м'ясом

450

78

360

57

350

67

400

87

ВАРЕНИКИ

Вареники з картоплею та грибним соусом

Вареники з індичкою і фуа гра

Вареники солодкі з ягодами

Вареники зі шпинатного тіста з творогом

300

97

350

141

250

65

270

77

СОУСИ

Барбекю

Ягідний

Чімічурі

40

14

40

16

40

12

40

11

40

13

40

14

ГАРНІРИ

Банаш з бринзою та беконом

Картопля смажена з грибами або печена скибочками

Картопляне пюре з вершками та бринзою

Гречка з грибами у вершково-винному соусі

Овочі запечені на грилі

300

69

250

55

260

55

230

67

200

69

СИРИ ЛОКАЛЬНОГО ВИРОБНИЦТВА

Сир качотта з паприкою

Сир рокфор

Сир напівтвердий з грецьким горіхом

Сир з травами

Сир з каєнським перцем

Сир молодий пармезан

Асорті фермерських сирів

30

30

30

32

30

32

30

34

180

175

СОЛОДОШІ

Хлібна корзинка

Хліб пшеничний, житній, чорний

240

23

50

7

МОРОЗИВО ДОМАШНЄ

Чорниця бальзамічна

Гортензюла

Карамель

Вишня з маскарпоне

Ванільне

З чорним шоколадом

Ананасовий/полуничний сорбет

70

39

70

39

70

39

70

39

70

39

70

21

Усі ціни вказані у державній валюті України – гривні. Даний проспект є рекламним. Більш детальна інформація є в асортиментному переліку. Питайте адміністратора.

Рисунок Б.1 – Меню

Продовження Додатку Б

ХОЛОДНІ НАПІЇ

Coca-sola0,25/0,527

Fanta/Sprite50027

Schwepes0,2525

Мікулінецька50027

Боржомі30047

Мошинська30033

Cik Rich в асортименті20021

Узвар20021

Полунічний Морс20021

● СВІЖІ СОКИ ●

250 мл

Апельсиновий49

Грейпфрутовий55

Яблучний38

Морквяний38

КАВА & КАВОВІ НАПІЇ

Еспресо33

Американо33

Капучіно41

Вівансе / Гречане капучіно47

Лате41

Небесна кава39

Кави без кофеїну33

Гарячий шоколад з перцем чилі45

Какао33

Хмельне фратте75

Фраппе45

Еспресо Тонік34

Молоко6

Чай

Чорний / зелений45033

Імбир-обліпіха38040

Іван-чай45029

Липовий чай45029

МОКТЕЙЛІ

Мілкшейк лавандово-чорничний55

Мілкшейк кульбабовий55

Мілкшейк банановий55

Мілкшейк з горгозолюю55

Лімонад грейпфрут-імбір55

Лімонад чорниця-лаванда55

Лімонад цитрусовий55

Лімонад яблуко-ревінь55

Лімонад полуниця-хокос55

Mojito N/A55

Aperol Spritz N/A75

● КОКТЕЙЛІ ●

Ромова баба89

Руда бестія95

Дошес Сауер75

Українська віскі-кола95

Сандрія75

Цитрусовий ранок75

Подільський Космополітен75

Фріда Лаб85

Глос Польські85

Галицький Шпріц75

Boulevardier / Negroni89

Celentano75

Gin&Tonic89

Aperol Spritz XXL139

БРЕНДИ УКРАЇНСЬКІ

Сливовиця27

Грушовиця27

Заккарпатський42

Кальвадос Прикарпатський39

Renuage53

Тиса, 6 років65

Ужгород, 10 років79

Jatone 15yo245

НАЛИВКИ, НАСТОЯНКИ УКРАЇНСЬКІ

50 мл

Варенуха29

Карпатські трави26

Терпка вишня26

Сморідина-базилік26

Гречана26

Малина з хрінном26

Мікулінецьке69

БРЕНДИ УКРАЇНСЬКІ

Сливовиця27

Грушовиця27

Заккарпатський42

Кальвадос Прикарпатський39

Renuage53

Тиса, 6 років65

Ужгород, 10 років79

Jatone 15yo245

НАЛИВКИ, НАСТОЯНКИ УКРАЇНСЬКІ

50 мл

Варенуха29

Карпатські трави26

Терпка вишня26

Сморідина-базилік26

Гречана26

Малина з хрінном26

Мікулінецьке69

БРЕНДИ УКРАЇНСЬКІ

Сливовиця27

Грушовиця27

Заккарпатський42

Кальвадос Прикарпатський39

Renuage53

Тиса, 6 років65

Ужгород, 10 років79

Jatone 15yo245

НАЛИВКИ, НАСТОЯНКИ УКРАЇНСЬКІ

50 мл

Варенуха29

Карпатські трави26

Терпка вишня26

Сморідина-базилік26

Гречана26

Малина з хрінном26

Мікулінецьке69

БРЕНДИ УКРАЇНСЬКІ

Сливовиця27

Грушовиця27

Заккарпатський42

Кальвадос Прикарпатський39

Renuage53

Тиса, 6 років65

Ужгород, 10 років79

Jatone 15yo245

НАЛИВКИ, НАСТОЯНКИ УКРАЇНСЬКІ

50 мл

Варенуха29

Карпатські трави26

Терпка вишня26

Сморідина-базилік26

Гречана26

Малина з хрінном26

Мікулінецьке69

БРЕНДИ УКРАЇНСЬКІ

Сливовиця27

Грушовиця27

Заккарпатський42

Кальвадос Прикарпатський39

Renuage53

Тиса, 6 років65

Ужгород, 10 років79

Jatone 15yo245

НАЛИВКИ, НАСТОЯНКИ УКРАЇНСЬКІ

50 мл

Варенуха29

Карпатські трави26

Терпка вишня26

Сморідина-базилік26

Гречана26

Малина з хрінном26

Мікулінецьке69

БРЕНДИ УКРАЇНСЬКІ

Сливовиця27

Грушовиця27

Заккарпатський42

Кальвадос Прикарпатський39

Renuage53

Тиса, 6 років65

Ужгород, 10 років79

Jatone 15yo245

НАЛИВКИ, НАСТОЯНКИ УКРАЇНСЬКІ

50 мл

Варенуха29

Карпатські трави26

Терпка вишня26

Сморідина-базилік26

Гречана26

Малина з хрінном26

Мікулінецьке69

БРЕНДИ УКРАЇНСЬКІ

Сливовиця27

Грушовиця27

Заккарпатський42

Кальвадос Прикарпатський39

Renuage53

Тиса, 6 років65

Ужгород, 10 років79

Jatone 15yo245

НАЛИВКИ, НАСТОЯНКИ УКРАЇНСЬКІ

50 мл

Варенуха29

Карпатські трави26

Терпка вишня26

Сморідина-базилік26

Гречана26

Малина з хрінном26

Мікулінецьке69

БРЕНДИ УКРАЇНСЬКІ

Сливовиця27

Грушовиця27

Заккарпатський42

Кальвадос Прикарпатський39

Renuage53

Тиса, 6 років65

Ужгород, 10 років79

Jatone 15yo245

НАЛИВКИ, НАСТОЯНКИ УКРАЇНСЬКІ

50 мл

Варенуха29

Карпатські трави26

Терпка вишня26

Сморідина-базилік26

Гречана26

Малина з хрінном26

Мікулінецьке69

БРЕНДИ УКРАЇНСЬКІ

Сливовиця27

Грушовиця27

Заккарпатський42

Кальвадос Прикарпатський39

Renuage53

Тиса, 6 років65

Ужгород, 10 років79

Jatone 15yo245

НАЛИВКИ, НАСТОЯНКИ УКРАЇНСЬКІ

50 мл

Варенуха29

Карпатські трави26

Терпка вишня26

Сморідина-базилік26

Гречана26

Малина з хрінном26

Мікулінецьке69

БРЕНДИ УКРАЇНСЬКІ

Сливовиця27

Грушовиця27

Заккарпатський42

Кальвадос Прикарпатський39

Renuage53

Тиса, 6 років65

Ужгород, 10 років79

Jatone 15yo245

НАЛИВКИ, НАСТОЯНКИ УКРАЇНСЬКІ

50 мл

Варенуха29

Карпатські трави26

Терпка вишня26

Сморідина-базилік26

Гречана26

Малина з хрінном26

Мікулінецьке69

БРЕНДИ УКРАЇНСЬКІ

Сливовиця27

Грушовиця27

Заккарпатський42

Кальвадос Прикарпатський39

Renuage53

Тиса, 6 років65

Ужгород, 10 років79

Jatone 15yo245

НАЛИВКИ, НАСТОЯНКИ УКРАЇНСЬКІ

50 мл

Варенуха29

Карпатські трави26

Терпка вишня26

Сморідина-базилік26

Гречана26

Малина з хрінном26

Мікулінецьке69

БРЕНДИ УКРАЇНСЬКІ

Сливовиця27

Грушовиця27

Заккарпатський42

Кальвадос Прикарпатський39

Renuage53

Тиса, 6 років65

Ужгород, 10 років79

Jatone 15yo245

НАЛИВКИ, НАСТОЯНКИ УКРАЇНСЬКІ

50 мл

Варенуха29

Карпатські трави26

Терпка вишня26

Сморідина-базилік26

Гречана26

Малина з хрінном26

Мікулінецьке69

БРЕНДИ УКРАЇНСЬКІ

Сливови

Усі ціни вказані у державній валюті України – гривні. Даний проспект є рекламним. Більш детальна інформація є в асортиментному переліку. Питайте адміністратора.

ДОДАТОК В

ВИНА СТАРОГО ТА НОВОГО СВІТУ

Білі вина	 		Червоні вина	 	
	50мл	750мл		50мл	750мл
Tsinandali Badagoni, Грузія		280	Saperavi Badagoni, Грузія		290
Reserve De L'aube Pere Anselme Brotte, Франція		340	Kindzmarauli Badagoni, Грузія	28	350
Chablis, Domaine Du Colombier, Франція	51	640	Reserve de l'Aube Pere Anselme Syrah-Merlot Brotte, Франція		340
Gewurztraminer Reserve Semi-Sweet Hunawhr, Франція		510	Chateau Bellevue Rouge, Франція		490
Sancerre Cuvee Pierre Etienne Joseph Mellot, La Vallée de la Loire, Франція		1 350	Chateaneuf-du-Pape Rouge Domaine de Cristia, Франція		720
Soave Classico, Zeni, Італія		365	Chateau Le Crock, Bordeaux, Франція		1 750
Pinot Grigio, Canti, Італія		405	Bardolino Classico, Zeni, Італія		355
Roccaperciata Inzolia-Chardonnay Firriato, Італія		375	Pinocchio, Mario di Dievole SRL, Італія	34	425
Gavi il Valentino, La Scolca, Італія		510	Chianti, Ruffino, Італія		425
Marques de Riscal Rueda, Іспанія		435	Amarone Valpolicella Classico Zenato, Veneto, Італія		1 320
Riesling Trocken, Dr. Loosen, Німеччина		390	Vina Collada, Marques de Riscal, Іспанія		395
Gazela Vinho Verde, Sogrape Vinhos, Португалія		350	Sandeman Porto Ruby Sogrape Vinhos, Португалія	39	490
Purcari Feteasca Alba & Chardonnay Молдова		460	Purcari Rara Neagra & Malbec Молдова		455
Tokaji Furmint, Made by Chateau Dereszla Угорщина	28	355	Miraflora Red напівсладке, Чілі		320
Chardonnay Sarmientos, Tarapaca, Чілі		330	Shiraz-Malbec Callia Alta Salentein, Аргентина		360
Torrontes Callia Alta, Аргентина		360	Pinotage, The Grinder, ПАР		380
Sauvignon Blanc Marlborough Sun Saint Clair, Нова Зеландія	37	460	Footbolt Shiraz, d'Arenberg Австралія		560
Chardonnay Woodbridge Robert Mondavi, США		490	Pinot Noir Marlborough Sun, Saint Clair Fireroad, Нова Зеландія		560
			Zinfandel Woodbridge, Robert Mondavi, США	41	510
Шампанське			Ігристі вина		
Veuve Clicquot Ponsandin «Brut», 375	1 330		Cava Jaume Serra Brut, Іспанія	31	390
Veuve Clicquot Ponsandin «Brut»	2 140		Miol Prosecco Treviso (frizzante), Bortolomiol, Італія	36	450
Moet + Chandon «Brut Imperial», 200	600		Lambrusco dell 'Emilia Bianco, Chiarli, Італія	750	280
Moet + Chandon «Brut Imperial»	1 995				
Рожеві вина					
Rose d'Anjou, Chatelain Desjacques, Франція		370			
Gazela Rose, Sogrape Vinhos, Португалія		350			
Saperavi Rose Badagoni, Грузія	26	320			

Рисунок В.1 – Барна карта

Продовження Додатку В

ВИНА УКРАЇНИ					
Білі вина			Червоні вина		
					
	50мл	750мл		50мл	750мл
Рислінг Резерв, Коблево	15	190	Мерло Резерв, Коблево	18	230
Трамінер Резерв, Коблево	15	190	Піно Нуар 2014, ТМ «Трубецького»	21	260
Шардоне Reserve 2015, Вина Гулієвих	26	370	Мерло Select 2016, Вина Гулієвих	21	260
Совіньон Select 2016, Вина Гулієвих	20	250	Каберне Reserv 2015, Вина Гулієвих	27	380
Шардоне Резерв 2014, ТМ «Трубецького»	18	220	Сапераві Резерв, Шабо	25	310
Аліготе 2015, ТМ «Трубецького»	18	220	Каберне, Колоніст	26	330
Телті-Курук Гранд Резерв, Шабо	45	560	Одеське чорне, Колоніст	26	320
Paradigma, Don Alejandro Winery	30	370	Charisma, Don Alejandro Winery	36	450
Chablis Style, Don Alejandro Winery	23	290	Metamorphosa, Don Alejandro Winery	34	420
Шардоне, Колоніст	26	320	Мерло Качинське, Інкерман	18	220
Рислінг, Колоніст	27	330	Cabernet-Sauvignon Reserve, Інкерман	25	310
Сухолиманське, Колоніст	23	290	Каберне-Совіньон Gorobchiki, Cotnar	15	190
Riesling Reserve, Інкерман	25	310			
Мускат Качинській, Інкерман	15	190			
Ігристі вина			Кріплені та десертні вина		
Shabo Classic біле напівсухе	22	270	Мускатне десертне біле, Колоніст	26	320
Shabo Classic червоне напівсолодке, Шабо	22	270	Херес біле кріплене, Масандра	23	290
Shabo Vaja Grand Cru біле брют, Шабо	1	100	Бастардо червоне десертне, Масандра	18	220
Shabo Vaja Grand Cru рожеве брют, Шабо	1	100	Кагор Український червоне десертне, Масандра	17	210
Marengo Мускатне біле напівсолодке, Коблево		220	Мускатель Південний рожеве десертне, Масандра	18	220
Marengo Шардоне біле екстра-брют, Коблево		220			
Рожеві вина					
Розе Gorobchiki, Cotnar	14	180			
Сіра Преміум колекція 2015, ТМ «Трубецького»	23	290			
Charisma Rose, Don Alejandro Winery	48	595			

Рисунок В.2 – Барна карта