



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ



**XIII Всеукраїнська науково-практична конференція
з міжнародною участю**

Присвячена 140-річчю НУХТ

**«ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ
В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ
ТА ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ»**

Київ НУХТ 2024



**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**



**ХІІІ ВСЕУКРАЇНСЬКА
НАУКОВО-ПРАКТИЧНА
КОНФЕРЕНЦІЯ
З МІЖНАРОДНОЮ УЧАСТЮ**

Присвячена 140-річчю НУХТ

***ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ
В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ
ТА ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ***

21 травня 2024 р.

Київ НУХТ 2024

Матеріали XIII Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю «Інноваційні технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі», присвяченої 140-річчю НУХТ, 21 травня 2024 р. – К.: НУХТ, 2024 р. – 267 с.

Видання містить матеріали XIII Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю «Інноваційні технології в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі», присвяченої 140-річчю НУХТ. Розраховано на фахівців і дослідників, які пов'язані з означеними проблемами у готельно-ресторанному бізнесі.

Materials of the XIII All-Ukrainian Scientific and Practical Conference with International Participation «Innovative Technologies in the Hotel and Restaurant and Tourism Business», dedicated to the 140th anniversary of NUFT, May 21, 2024. – Kyiv: NUFT, 2024 – 267 p.

The publication contains materials from the XIII All-Ukrainian Scientific and Practical Conference with International Participation «Innovative Technologies in the Hotel and Restaurant and Tourism Business», dedicated to the 140th anniversary of NUFT. It is intended for professionals and researchers involved in the mentioned issues in the hotel and restaurant business.

Організаційний комітет конференції:

Голова оргкомітету:

Олександр ШЕВЧЕНКО ректор Національного університету харчових технологій

Заступники голови:

Сергій ТОКАРЧУК проректор з наукової роботи Національного університету харчових технологій

Віта ЦИРУЛЬНІКОВА декан факультету готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені проф. В.Ф. Доценка Національного університету харчових технологій

Члени оргкомітету:

Олександра НЄМІРІЧ зав. кафедри технології ресторанної і аюрведичної продукції Національного університету харчових технологій

Лариса ШАРАН зав. кафедри готельно-ресторанної справи Національного університету харчових технологій

Ірина МЕЛЬНИК зав. кафедри туристичного та готельного бізнесу Національного університету харчових технологій

Галина ЛУК'ЯНЕЦЬ в.о. зав. кафедри іноземних мов професійного спрямування Національного університету харчових технологій

Секретар:

Олег КУЗЬМІН професор кафедри технології ресторанної і аюрведичної продукції Національного університету харчових технологій

НУХТ, 2024

14. РОЗРОБЛЕННЯ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУЮЧОЇ ЛАНКИ КАФЕ

Фефелов Д.В., здобувач,
Мамченко Л.Є., к.т.н., доц.,
Кузьмін О.В., д.т.н., проф.,
*Національний університет харчових технологій
(НУХТ), м. Київ*
Дударєв І.М., д.т.н., проф.,
*Луцький національний технічний університет
(ЛНТУ), м. Луцьк*

Вступ. Роль конкурентоспроможного середовища в умовах ресторанного бізнесу змушує існуючі заклади ресторанного господарства покращувати не тільки якість продукції, але й налагоджувати поточні операційні процеси, шляхом їх постійного удосконалення [1]. Впровадження системи управління якістю (СУЯ) має безпосередній вплив на удосконалення процесів обслуговування та забезпечення високого рівня задоволеності гостей кафе [2].

Актуальність теми. Впровадження СУЯ з метою стандартизації праці персоналу дозволяє досягти підвищення якості надаваних послуг із одночасною оптимізацією трудових ресурсів та побудовою ефективної моделі функціонування підприємства харчування [3].

Матеріали та методи. У роботі використані дослідження українських та зарубіжних експертів ресторанного бізнесу, які спеціалізуються на нових підходах до обслуговування споживачів. Розглянуто системи менеджменту якості на різних світових підприємствах ресторанного господарства [4]. Також враховано аналіз потенційних ризиків та контроль критичних точок, які можуть виникнути в ЗРГ під час продажу продукції відвідувачам [5].

Результати та обговорення. Реалізація процедури системи управління якістю гарантує чітке та послідовне виконання завдань, що, у свою чергу, підвищує продуктивність і заощаджує час та ресурси. Основні напрями, що належать до критичних точок контролю, охоплюють особисту гігієну персоналу, чистоту столів та посуду, а також правильний контроль за утилізацією відходів.

Обслуговуючу ланку створено як самостійну ділянку в рамках кафе для виконання виробничої діяльності в процесі безпосереднього контакту зі споживачами та забезпечення процесу обслуговування. Офіціанти, бармени, мийники, прибиральники підпорядковуються стандартам та технологічним інструкціям, необхідними для виконання чіткості поточного обслуговування, відповідно до ПСУЯ-1-1/0-24 «Управління процесами обслуговуючої ланки». Відповідальність за дотримання виконання всіх технологічних операцій покладена на адміністратора. Структуру системи управління якістю у кафе, із зазначенням необхідних нормативних документів, наведено на рис. 1.

При виникненні розбіжностей встановленим чинним вимогам, в службі обслуговування проводиться аналіз причин виникнення невідповідностей,

приймаються заходи по усуненню та запобіганню їх повторного виникнення.

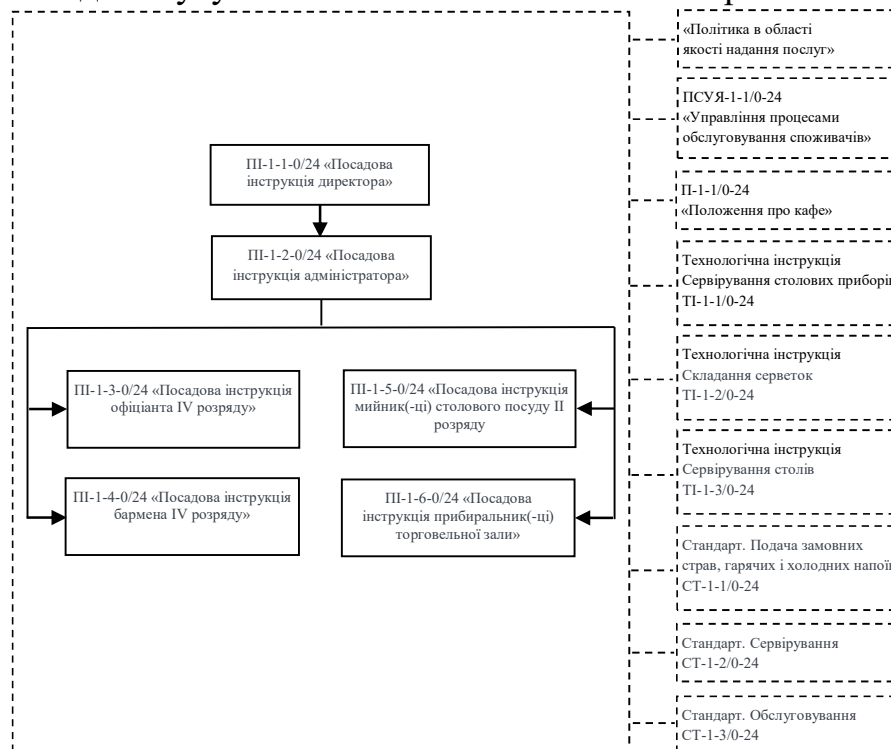


Рисунок 1 – Структура СУЯ обслуговуючої ланки кафе

Висновок. Інтеграція системи управління якістю в обслуговуючій ланці закладу ресторанного господарства підтримує оптимізацію стратегічних операцій у підрозділі, а також сприяє створенню конкурентного середовища.

Література

1. Івашина Л. Л., Адаменко А. С. Сучасні способи управління якістю в закладах ресторанного господарства. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання : Матеріали XII Міжнар. науково-практ. конф., м. Черкаси, 18–19 берез. 2021 р. 2021. С. 26–27.

2. Radu E., Dima A., Dobrota E.M., Badea A-M, Madsen D. Øi., Dobrin C., Stanciu S. Global trends and research hotspots on HACCP and modern quality management systems in the food industry: collective monograph. Bucharest. 2023. 9.

3. Kuzmin O., Chemakina O., Kuzmin A. The quality management system in the banquet service as one of the elements of innovative development of the hotel-restaurant industry. Management mechanisms and development strategies of economic entities in conditions of institutional transformations of the global environment: collective monograph. Riga. 2019. 2. pp. 101-110.

4. Kuzmin O., Pozdniakov S., Kiiko V., Akimova L. Development of quality management systems in the hotel-restaurant business. Transformational processes the development of economic systems in conditions of globalization: scientific bases, mechanisms, prospects : collective monograph. Riga. 2018. 1. pp. 221-232.

5. Borysova E., Osadcha V., Fefelov D., Kuzmin O. Ensuring an effective system of the sanitary condition of restaurant establishments under the HACCP. Management of socio-economic transformations of business processes: current realities, global challenges, forecast scenarios and development prospects. Scientific monograph. Sofia. 2023. pp. 194-205.