

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені проф. В. Ф. Доценка

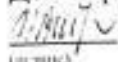
Кафедра готельно-ресторанної справи

«До захисту в ЕК»

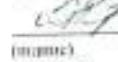
«До захисту допущено»

Декан факультету

Завідувач кафедри



Віта ЦИРУЛЬНІКОВА



Лариса ШАРАН

(підпис)

(ім'я і прізвище)

(підпис)

(ім'я і прізвище)

«12» червня 2024 р.

«12» червня 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

(код та назва спеціальності)

освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

на тему: «Особливості системи управління безпечністю кондитерської продукції в ресторані при готельному підприємстві»

Виконав: здобувач 4 курсу, групи ГС-4-8

Пересада Катерина Сергіївна

(прізвище, ім'я, по-батькові повністю)



Керівник Олександр ЛЮЛЬКА

(ім'я і прізвище)



Рецензент Олександра НЕМІРІЧ

(ім'я і прізвище)



Я, як здобувач(ка) Національного університету харчових технологій розумію і підтримую політику університету з академічної доброчесності. Я не надавав(-ла) і не одержував(-ла) незарядженої допомоги під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Здобувач



Київ – 2024 р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу імені проф. В.Ф. Доценка

Кафедра готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

(шифр і назва)

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ГРС



Лариса ШАРАН

“ 08 ” травня 2024 року

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Пересади Катерини Сергіївни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Особливості системи управління безпечністю кондитерської продукції в ресторані при готельному підприємстві»

керівник роботи Люлька Олександр Миколайович, к.т.н., доцент

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь,чене звання)

затверджені наказом вищого навчального закладу від “08” травня 2024 року №339-КС







2. Термін подання здобувачем роботи 6 червня 2024 року

3. Вихідні дані до роботи Система управління безпечністю кондитерської продукції в ресторані, готель «Hilton Kyiv», м. Київ

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ; Розділ 1 Стан і перспективи розвитку ділових готельних підприємств міста Києва; Розділ 2 Аналіз сервісно-виробничого процесу засобу розміщення; Розділ 3 Вдосконалення системи управління безпечністю кондитерської продукції в закладах ресторанного господарства готелю «Hilton Kyiv»; Висновки та пропозиції; Список використаної літератури та інтернет-ресурсів; Додатки

5. Перелік графічного матеріалу _____

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Люлька О. М., доцент	 08.05.24 р.	 14.05.24 р.
Розділ 2	Люлька О. М., доцент	 15.05.24 р.	 22.05.24 р.
Розділ 3	Люлька О. М., доцент	 23.05.24 р.	 31.05.24 р.

7. Дата видачі завдання 8 травня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	ВСТУП РОЗДІЛ 1 СТАН І ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДІЛОВИХ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ МІСТА КИЄВА	08.05-14.05.2024р.	Виконано
2	РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ СЕРВІСНО-ВИРОБНИЧОГО ПРОЦЕСУ ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ	15.05-22.05.2024р.	Виконано
3	РОЗДІЛ 3 ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕЧНІСТЮ КОНДИТЕРСЬКОЇ ПРОДУКЦІЇ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ГОТЕЛЮ «NILTON KYIV»	23.05-31.05.2024р.	Виконано
4	ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ, СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ, ДОДАТКИ	01.06-03.06.2024р.	Виконано
5	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру	06.06.2024р.	Виконано

Здобувач



Катерина ПЕРЕСАДА

Керівник роботи



Олександр ЛЮЛЬКА

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Здобувача: Пересади Катерини Сергіївни

факультет готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
імені проф. В.Ф. Доценка

денна форма здобуття освіти, спеціальність 241 «Готельно-ресторанна
справа», освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Тема роботи: «Особливості системи управління безпечністю кондитерської
продукції в ресторані при готельному підприємстві»

Керівник роботи: Люлька Олександр Миколайович, к.т.н., доцент

Дата захисту “.....” червня 2024 р.

Робота захищена з оцінкою _____

АНОТАЦІЯ

Робота присвячена визначенню теоретичних засад та розробці практичних рекомендацій вдосконалення системи управління безпечністю кондитерської продукції в ресторані при готельному підприємстві.

Проведено дослідження стану та перспектив розвитку готельних підприємств ділового призначення міста Києва. Розкриті такі пункти дослідження: 1) характеристика ділових засобів розміщення м. Київ та їх діяльність під час війни; 2) розвиненість туристичної інфраструктури, в тому числі аналіз конкурентів готелю «Hilton Kyiv»; 3) географічні та екологічні фактори міста Києва; 4) соціальна спрямованість готельних підприємств ділового призначення; 5) завантаженість номерного фонду засобів розміщення за останні 3 роки; 6) можливості розвитку ділового туризму в м. Київ.

Проведено аналіз сервісно-виробничого процесу засобу розміщення «Hilton Kyiv». В роботі описано загальні аспекти діяльності готельного підприємства та такі його складові: 1) організаційні аспекти роботи, де розглянута організаційна структура засобу розміщення; 2) управлінські аспекти роботи, а саме процес

прийняття управлінських рішень; 3) економічні аспекти роботи, в якому проведено аналіз номерного фонду, основних та додаткових послуг, департаментів готелю, закладів ресторанного господарства.

Запропоновано метод вдосконалення системи управління безпечністю кондитерської продукції в закладах ресторанного господарства готелю «Hilton Kyiv» шляхом впровадження нової позиції в меню «Медовик безглютеновий». Для управління безпечністю даної позиції застосовано принципи системи HACCP та на її основі проведено аналіз небезпечних чинників, їх значимість на усіх етапах технологічного процесу, визначено критичні контрольні точки та план їх моніторингу.

Ключові слова: система HACCP, готельне підприємство, ресторанне господарство, кондитерські вироби.

ABSTRACT

The article is concerned with defining the theoretical foundations and developing practical recommendations for improving the system of management of safety of confectionery products in a restaurant at a hotel enterprise.

A study of the status and prospects of development of hotel enterprises for business purposes in Kyiv was carried out. The following points of the study are disclosed: 1) characteristics of business accommodation facilities in Kyiv and their activities during the war; 2) development of tourist infrastructure, including analysis of competitors of the Hilton Kyiv hotel; 3) geographical and environmental factors of Kyiv; 4) social orientation of business hotel enterprises; 5) occupancy of the room stock of accommodation facilities over the past 3 years; 6) opportunities for the development of business tourism in Kyiv.

An analysis of the service-production process of the accommodation facility 'Hilton Kyiv' is carried out. The paper describes the general aspects of the hotel enterprise and its components: 1) organisational aspects of work, where the organisational structure of the accommodation facility is considered; 2) managerial aspects of work, namely the process of making managerial decisions; 3) economic

aspects of work, where the analysis of the number of rooms, basic and additional services, hotel departments, and restaurant facilities is carried out.

A method for improving the system of safety management of confectionery products in the restaurant facilities of the hotel 'Hilton Kyiv' by introducing a new position in the menu 'Gluten-free honey cake' is proposed. To manage the safety of this item, the principles of the HACCP system are applied and, on its basis, an analysis of hazardous factors, their significance at all stages of the technological process, critical control points and a plan for their monitoring are determined.

Keywords: HACCP system, hotel enterprise, restaurant business, confectionery.

ЗМІСТ

ВСТУП	9
РОЗДІЛ 1 СТАН І ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДІЛОВИХ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ МІСТА КИЄВА	
10	
1.1 Характеристика готельних підприємств ділового призначення.....	10
1.1.1 Особливості бізнес-готелів міста Києва	10
1.1.2 Діяльність готелів ділового призначення під час війни	11
1.2 Наявність та розвиненість туристичної інфраструктури.....	12
1.2.1 Аналіз конкурентів готельного підприємства «Hilton Kyiv»	13
1.3 Еколого-географічні фактори м. Києва	16
1.4 Соціальна спрямованість готельних підприємств.....	16
1.5 Завантаженість номерного фонду готельних підприємств.....	18
1.6 Перспективи розвитку ділового туризму в м. Київ	19
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ СЕРВІСНО-ВИРОБНИЧОГО ПРОЦЕСУ ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ	
21	
2.1 Характеристика засобу розміщення.....	21
2.2 Організаційні аспекти роботи закладу готельного господарства	22
2.3 Управлінські аспекти роботи закладу готельного господарства.....	24
2.4. Економічні аспекти роботи закладу готельного господарства.....	25
2.4.1 Характеристика номерного фонду	26
2.4.2 Характеристика послуг засобу розміщення	26
2.4.2.1 Характеристика приміщень для проведення заходів.....	27
2.4.2.2 Характеристика оздоровчих послуг	28
2.4.2.3 Характеристика служб засобу розміщення.....	29
2.4.2.4 SWOT-аналіз діяльності готельного підприємства.....	29
2.4.3 Характеристика закладів ресторанного господарства	31
РОЗДІЛ 3 ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕЧНІСТЮ КОНДИТЕРСЬКОЇ ПРОДУКЦІЇ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ГОТЕЛЮ «HILTON KYIV».....	
35	

3.1 Характеристика роботи кондитерського цеху ресторану при засобі розміщення «Hilton Kyiv»	35
3.2 Впровадження нового кондитерського виробу «Медовик безглютеновий» як спосіб вдосконалення системи НАССР	37
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ.....	50
ДОДАТКИ.....	52
Додаток А.....	53
Додаток Б.....	55
Додаток В	56
Додаток Г.....	59
Додаток Д.....	60

ВСТУП

Зростання популярності крафтової кондитерської продукції потребує більш ретельної уваги до системи безпеки під час її виробництва, де використовують натуральні інгредієнти та авторські рецептури. Значна кількість ручних технологічних операцій, у порівнянні з промисловим виробництвом кондитерської продукції, надають унікальності кожному крафтовому виробу і водночас збільшують ризики біологічного забруднення для споживачів. Це робить систему НАССР крафтового виробництва особливо важливою і повинна більше зосереджуватися на особистій гігієні персоналу. Впровадження дієвої системи НАССР має низку переваг для виробників крафтової кондитерської продукції, основні з яких [Додаток В] :

- підвищення конкурентоспроможності через зростання довіри споживачів, які цінують безпеку харчових продуктів;
- дотримання принципів безпеки зумовлює стабілізацію і показників якості продукції;
- зниження витрат на списання невідповідної продукції та штрафи.

Об'єкт дослідження – процес удосконалення системи безпеки під час виробництва кондитерської продукції.

Предмет дослідження – особливості системи управління безпекою кондитерської продукції в ресторані при готельному підприємстві.

Мета дослідження – вдосконалення діючої системи НАССР в ресторані «The Park Kitchen» закладу готельного господарства «Hilton Kyiv».

Завдання дослідження: 1) дослідити стан та перспективи розвитку готельних підприємств ділового призначення міста Київ; 2) провести аналіз сервісно-виробничого процесу закладу готельного господарства «Hilton Kyiv»; 3) проаналізувати систему безпеки харчових продуктів НАССР, що діє в закладах ресторанного господарства засобу розміщення «Hilton Kyiv»; 4) запропонувати ідеї вдосконалення системи безпеки НАССР виробництва кондитерської продукції в закладах ресторанного господарства готелю «Hilton Kyiv».

Методи дослідження – теоретичний та емпіричний методи.

РОЗДІЛ 1

СТАН І ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДІЛОВИХ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ МІСТА КИЄВА

1.1 Характеристика готельних підприємств ділового призначення

Діловий туризм – це такий вид туристичної діяльності, метою якого є планування та організування ділових заходів із поєднанням елементів культурно-розважальних програм. Діловий туризм є багатограним та комплексним. Корпоративні подорожі в його структурі займають приблизно 73 %. Тури, які відбуваються з метою участі у семінарах, з'їздах, конференціях під егідою різних економічних, наукових, політичних, культурних та інших організацій, становлять більш ніж 16 % ринку бізнес-турів. Також 11 % від обсягу ділового туризму припадає на подорожі, метою яких є відвідування спеціалізованих промислових ярмарок та виставок [1].

Концепція бізнес-готелів є однією з головних на ринку готельних послуг, це можна пояснити сформованим попитом на розміщення. Так, ділові поїздки складають більш ніж 50% з усіх у світі. Поїздки на відпочинок або лікування – понад 40%, на інші цілі припадає 10% від загального попиту. Бізнес-готелі розташовані в усіх головних містах країн. Особливо багато їх у великих економічних центрах: Нью-Йорк, Сінгапур, Гонконг, Франкфурт, Шанхай тощо [2].

1.1.1 Особливості бізнес-готелів міста Києва

Бізнес-готелі – це об'єкти, розташовані в центральних або ділових районах міст. Ділові люди, які є цільовою аудиторією таких готелів, цінують свій час, тому при виборі готелю керуються його розташуванням. Готелі бізнес-класу надають гостям професійне бізнес-обслуговування: від послуг трансферу до конференц-залу. Також у бізнес-готелях надають такі послуги, як доставка кореспонденції, організація ділових заходів за запитом, послуги перекладача, юриста тощо, замовлення квитків на будь-який різновид транспорту, а також обмін валют та

прокат автомобілів. Що стосується внутрішніх складових, такі об'єкти мають бути обладнані сучасною оргтехнікою, а також Wi-Fi-покриттям. Впровадження в готель будь-яких технічних новинок безсумнівно стане плюсом і може зіграти вирішальну роль під час вибору гостем саме цього готелю. Для успішного обслуговування постояльців бізнес-готелі мають відповідати певним правилам [2]:

- Готель має розташовуватися неподалік від адміністративних, громадських та інших центрів міст.
- У номерному фонді мають переважати одномісні номери.
- Необхідно, щоб у кожному номері була зона для роботи.
- У номерному фонді мають бути апартаменти, для випадку, якщо ділові люди приїжджають із сім'єю.
- Варто обладнати простори для проведення ділових подій: конференц-зали, переговорні кімнати тощо.
- Неподалік від готелю мають перебувати служби фінансового забезпечення: банківські відділення, пункти обміну валюти тощо.
- У складі об'єкта має бути ресторан і бар, а також послуга доставки їжі в номер.
- У готелі треба обладнати паркінг.

1.1.2 Діяльність готелів ділового призначення під час війни

З початком повномасштабного вторгнення туристичний сектор України фактично звалився до нуля. З 24 лютого 2022 року припинилось будь-яке авіасполучення, яке було головною логістичною складовою для іноземних туристів — як класичного напрямку, так і бізнесу. Так само поїздки українців за кордон стали можливі лише залізницею та автомобільним транспортом. Та й то для обмеженого кола осіб — як наслідок оголошеною загальною мобілізацією, що триває й нині. Відповідно, майже всі раніше заплановані тури та подорожі були анульовані і до України, і за кордон. Але вже можна говорити про часткове відновлення ділового туризму. Так, станом на вересень 2022 року столицю відвідало майже 100 тисяч іноземних гостей та понад 170 тисяч громадян України. Звісно, це мізерні цифри у порівнянні з аналогічним періодом

2021 року. Якщо говорити про всю Україну, то за 11 місяців минулого року нас відвідало близько 2 мільйонів іноземних гостей — такі дані оприлюднює Держагентство розвитку туризму (ДАРТ). Утім варто розуміти, що більшість іноземних відвідувачів — волонтери, журналісти, представники дипломатичного корпусу, владних структур. Фактично цільових ділових туристів набагато менше [3].

Що ж до локального ділового туризму — його відновлення хоч і має місце, але поки не мовиться про системну тенденцію. Причини тому очевидні — надто небезпечно проводити масові заходи, а умови для проведення ділових подій в укриттях мають одиниці готелів. До війни мало хто планував підземні приміщення такої місткості. Ще одна причина — різке скорочення прибутковості багатьох сфер бізнесу, а відтак — мінімізація витрат на відрядження та участь у ділових заходах. Наразі вони не всім актуальні. Та й карантин 2020-го року навчив більшість бізнесів вирішувати більшість питань віддалено. Хоча, варто зазначити, відкладений попит на офлайн є і він лише з часом зростатиме. Тому у майбутньому можна прогнозувати сплеск конференцій, тренінгів, зустрічей наживо — надто довго ми бачимось лише на моніторах [3].

1.2 Наявність та розвиненість туристичної інфраструктури

Готелі ділового призначення мають розташовуватись в центрі міста або неподалік його – в такій локації розташований засіб розміщення Hilton Kyiv, а саме у Шевченківському районі міста Києва [4].

Район розташований у центральній частині міста. Межує на сході — з Печерським, на заході — зі Святошинським, на півночі — з Подільським, на півдні — з Солом'янським, на південному сході — з Голосіївським районами Києва. На території району також розташовано 72 установ культури, зокрема 8 театрів (в тому числі Національна опера України), 3 кінотеатри, 16 музеїв, 15 клубів та будинків культури, 15 галерей, зоопарк, Національний цирк України. Всього налічується 828 пам'яток історії, культури, архітектури та археології. Шевченківський район є одним з найбільш озелених районів столиці — 13 парків, 79 скверів, 6 бульварів [4].

Серед найвідоміших туристичних місць та пам'яток, що розташовані в цьому районі, можна виділити наступні: Софійський собор, Золоті ворота, Хрещатик, Майдан незалежності, Київський оперний театр, парк ім. Тараса Шевченка, ботанічний сад ім. Фоміна, Володимирський собор, Національний цирк України, Київський зоопарк, Національний музей історії України, Пейзажна алея, Андріївська церква, Пішохідно-велосипедний міст, Михайлівський золотоверхий монастир, музей Ханенків, Національний музей медицини України [5].

1.2.1 Аналіз конкурентів готельного підприємства «Hilton Kyiv»

Також серед інфраструктури міста Київ варто віднести засоби розміщення, що складають конкуренцію для ТОВ «Міжнародно-діловий центр». До прямих конкурентів варто відносити готельні підприємства аналогічної категорії та типу – готелі ділового призначення категорії 5*: «InterContinental Hotels Kyiv», «Fairmont Grand Hotel Kyiv» та «Hyatt Regency Kyiv». Прямі конкуренти наведені у табл. 1.1.

Таблиця 1.1 – Прямі конкуренти готелю «Hilton Kyiv»

Назва засобу розміщення	Віддаленість від готелю «Hilton Kyiv», км
InterContinental Hotels Kyiv	3,1
Fairmont Grand Hotel Kyiv	4,4
Hyatt Regency Kyiv	3,1

Джерело: складено автором на основі даних з джерела [6]

Одним із головних показників для гостей при виборі засобу розміщення є ціна. Проведемо аналіз цінової політики номерного фонду готелю «Hilton Kyiv» та його прямих конкурентів. Варто зазначити, що ціни взяті для номерів, які будуть заброньовані у період з 25 по 28 липня 2024 року.

Цінова політика готелю «Hilton Kyiv» наведена у таблиці 1.2.

Таблиця 1.2 – Цінова політика номерного фонду готельного підприємства «Hilton Kyiv»

Категорія номеру	Ціна, євро
King Guest Room (номер з двоспальним ліжком king-size)	Від 241
King Executive Corner Room W/ Panoramic View (кутовий номер з двоспальним ліжком King Size з панорамним видом)	Від 375
King One Bedroom Suite with Lounge Access (номер з двоспальним ліжком King Size з доступом до лаунжу)	Від 501

Джерело: складено автором на основі даних з джерела [7]

Цінова політика готелю «InterContinental Hotels Kyiv» наведена у таблиці 1.3.

Таблиця 1.3 – Цінова політика номерного фонду готельного підприємства «InterContinental Hotels Kyiv»

Категорія номеру	Ціна, євро
1 King Classic (номер з двоспальним ліжком King Size)	Від 225
1 King Junior Suite City View (номер люкс з двоспальним ліжком King Size з видом на місто)	Від 361
1 Bedroom Suite with Lounge Access (номер з двоспальним ліжком King Size з доступом до лаунжу)	Від 652

Джерело: складено автором на основі даних з джерела [8]

Бачимо, що цінова політика засобу розміщення «InterContinental Hotels Kyiv» є вищою в середньому на 10% від цінової політики готелю «Hilton Kyiv».

Цінова політика готелю «Fairmont Grand Hotel Kyiv» наведена у таблиці 1.4.

Таблиця 1.4 – Цінова політика номерного фонду готельного підприємства «Fairmont Grand Hotel Kyiv»

Категорія номеру	Ціна, євро
Номер «Fairmont Atrium» з двоспальним ліжком King Size	Від 225
Люкс «Junior» з двоспальним ліжком King Size з видом на місто	Від 335
Люкс з однією спальнею та двоспальним ліжком King Size	Від 505

Джерело: складено автором на основі даних з джерела [9]

Можемо спостерігати, що цінова політика засобу розміщення «Fairmont Grand Hotel Kyiv» є відносно нижчою в середньому на 5% від цінової політики готельного підприємства «Hilton Kyiv».

Цінова політика готелю «Hyatt Regency Kyiv» наведена у таблиці 1.5.

Таблиця 1.5 – Цінова політика номерного фонду готельного підприємства «Hyatt Regency Kyiv»

Категорія номеру	Ціна, євро
1 King Bed	Від 251
1 King Bed with Cathedral View	Від 286
1 King Bed with Club Access	Від 331

Джерело: складено автором на основі даних з джерела [10]

Бачимо, що ціни на проживання в засобі розміщення «Hyatt Regency Kyiv» є найнижчими серед готелів ділового призначення категорії 5*; цінова політика є нижчою в середньому на 22% від цінової політики готелю «Hilton Kyiv».

Порівняльна характеристика середніх тарифів на проживання в готелях ділового призначення наведена на рис. 1.1.

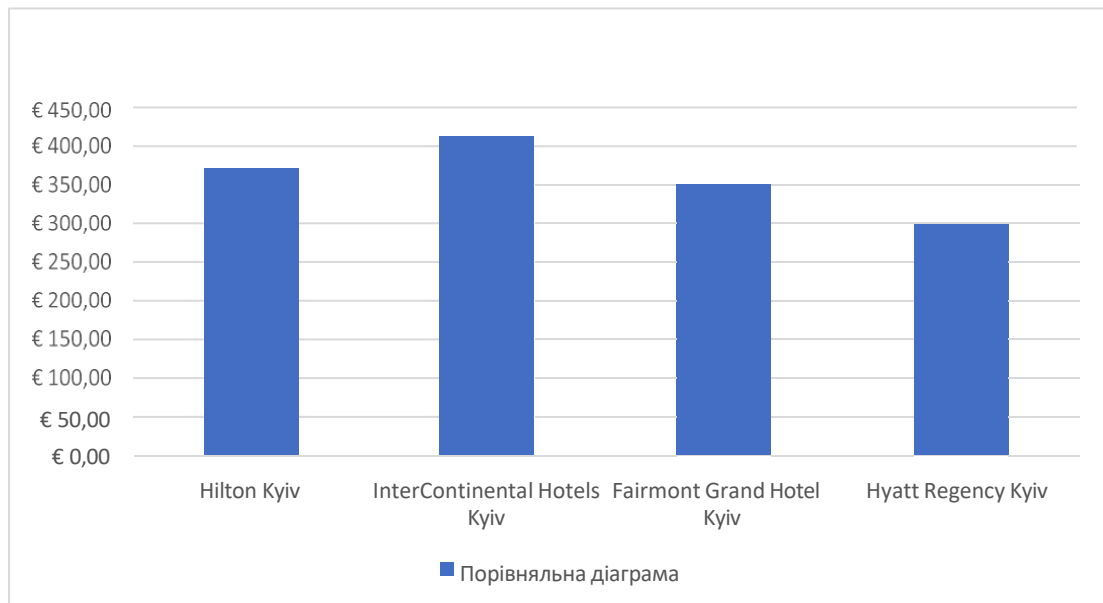


Рис. 1.1 - Середній тариф на проживання в готелях ділового призначення категорії 5* м. Києва

Джерело: складено автором на основі даних з джерел [7, 8, 9, 10]

Згідно проведеного аналізу можна дійти висновку, що цінова політика готелю Hilton Kyiv є однією з найвищих серед готелів аналогічного типу та категорії. На це є декілька причин:

1. Бренд та репутація. Hilton - це всесвітньо відомий бренд готелів, який славиться своїм високим рівнем обслуговування, комфортом та розкішшю.

2. Локація. Hilton Kyiv розташований у самому центрі міста та має вдалу транспортну розв'язку, що робить готель зручним місцем для ділових та відпочиваючих мандрівників.

3. Послуги та зручності. Засіб розміщення пропонує широкий спектр послуг та зручностей, яких немає в інших готелях, наприклад, власний спа-центр, басейн та фітнес зал.

4. Номерний фонд. Номери в готелі просторі, елегантно оформлені та оснащені всіма сучасними зручностями, з вікон багатьох номерів відкривається панорамний вид на місто, а також виділені спеціальні номери для людей, що палять.

5. Попит. Hilton Kyiv є дуже популярним готелем, і попит на його номери часто перевищує пропозицію, що дозволяє готелю встановлювати більш високі ціни.

6. Сезонність. Ціни на номери, як і в інших готелях, можуть варіюватися залежно від сезону: у піковий сезон (весна, літо та осінь) ціни зазвичай вищі, а в низький сезон (зима) - нижчі.

1.3 Еколого-географічні фактори м. Києва

Клімат Києва помірно континентальний, із м'якою зимою і теплим літом. Середньомісячні температури січня $-3,5\text{ }^{\circ}\text{C}$, липня $+20,5\text{ }^{\circ}\text{C}$ (станом на 2020 рік).

Київ розташований на семи пагорбах і має перепад висот між верхньою і нижньою точками близько 100 метрів. Тому холодне повітря взимку рухається з верхніх точок вниз, зазвичай в долини річок, і знижує там температуру. Крім цього, взимку на кілька градусів тепліше в центрі міста, ніж на околицях — через щільну забудову, рельєф місцевості «спальних» мікрорайонів, розташованих на рівнинах і через видування вітрами тепла між висотними будинками. В південній частині міста зазвичай тепліше, ніж на півночі (оскільки Сонце світить майже завжди з півдня) [11].

1.4 Соціальна спрямованість готельних підприємств

Цільова аудиторія готелів ділового призначення може бути наступною:

1. Бізнес-подорожні - це люди, які подорожують у справничих цілях, такі як участь у конференціях, зустрічі з партнерами, переговори або навчання.
2. Корпоративні клієнти - це компанії або корпорації, які бронюють проживання для своїх співробітників у ділових поїздках.
3. Професіонали. Сюди можуть входити бізнес-аналітики, консультанти, менеджери проектів, виконавчі директори та інші фахівці з різних галузей.
4. Керівники компаній. Керівники, керівництво і власники бізнесу, які подорожують у справничих цілях або для проведення важливих зустрічей і переговорів.
5. Учасники конференцій та виставок. Люди, які беруть участь у конференціях, семінарах, виставках та інших подіях, що відбуваються вмісті.

6. Корпоративні групи. Групи співробітників однієї компанії, які приїжджають на бізнес-заходи, навчання або корпоративні події.

Створюючи послуги в готелях ділового призначення, варто спиратись на так звані звички ділових людей, які можуть проявлятися у гостей такого типу:

- ❖ Ранній підйом. Ділові гості часто мають ранні зустрічі або зобов'язання, тому вони можуть рано вставати та розпочинати свій робочий день.
- ❖ Використання бізнес-послуг - це може передбачати використання бізнес-центру готелю для робочих зустрічей, друку та/або скану документів та ін.
- ❖ Заняття спортом або фітнесом. Іноді ділові гості бажають тримати себе в формі і використовують спортивні зали готелю або інші фітнес-зручності.
- ❖ Робочі обіди та вечері. Зустрічі з партнерами, колегами або клієнтами можуть відбуватися під час обідів або вечерь.
- ❖ Використання номеру як робочого простору. Ділові гості можуть використовувати номер готелю для виконання робочих завдань, наприклад, для відповіді на електронну пошту, проведення конференц-дзвінків або підготовки до наступних зустрічей.
- ❖ Замовлення послуг номера. Деякі гості можуть використовувати послуги номера, такі як обслуговування номерів, пральні послуги або обслуговування номерів, щоб зекономити час.
- ❖ Відвідування барів або ресторанів готелю. Для робочих зустрічей або відпочинку після дня роботи ділові гості можуть відвідувати бари або ресторани готелю.

Спираючись на перераховані дані, можна скласти «портрет» цільової аудиторії, або «портрет потенційного гостя», в якому описані три групи показників:

- I. Демографія: вік - 25-65 років; стать – чоловіки та жінки в рівному співвідношенні; сімейний стан – одружені та неодружені в рівному співвідношенні; професія – державні діячі, підприємці, ділові люди, менеджери, представники ЗМІ; дохід – вище середнього, високий; географія – США, Канада, Японія, рідше Україна;

- II. Психографія: стиль життя – активний, насичений, наповнений; цінності – час, продуктивність, комфорт; потреби під час подорожей – комфортне проживання, зручне місце розташування, широкий асортимент ділових послуг, швидкий, якісний сервіс;
- III. Поведінкова модель: ранній підйом, користування діловими послугами, використання робочого простору у номері, використання послуг Room Service, обговорення робочих питань під час обіду або вечері.

1.5 Завантаженість номерного фонду готельних підприємств

Завантаженість номерного фонду готельних підприємств м. Києва відображена в динаміці за I квартал 2021, 2022 та 2023 років згідно показників порівняльної аналітики готельного бізнесу HotelMatrix на рис. 1.2 [12].

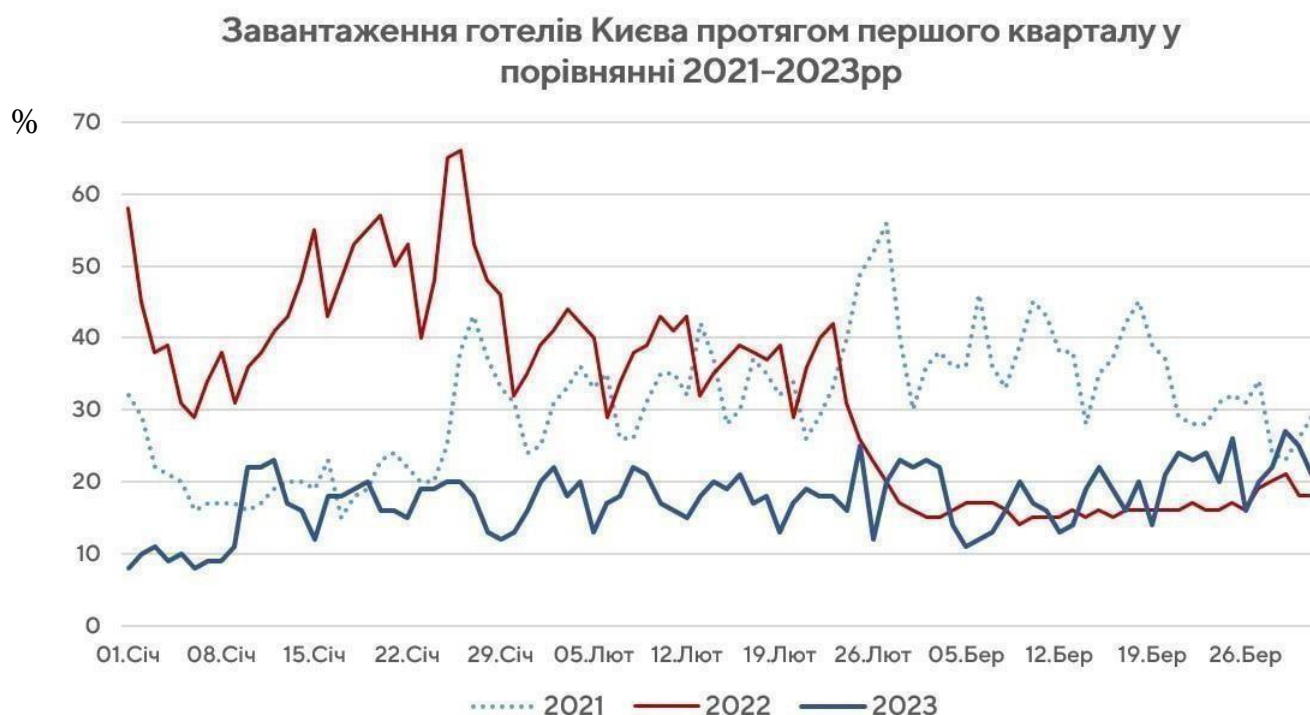


Рис. 1.2 – Завантаженість готельних підприємств Києва протягом I кварталу 2021-2023 років

Джерело: [12]

Зважаючи на порівняльну статистику, можна побачити, що рівень завантаженості не тримається на високому рівні, особливо у 2022 році – це можна пояснити початком повномасштабного вторгнення і чимало як жителів, так і гостей міста Київ стали ВПО або виїхали за кордон, також були скасовані поїздки

іноземних гостей через нестабільну безпекову ситуацію. У 2021 році спостерігається спад на початку I кварталу через новорічні святкування, але вже починаючи з кінця січня завантаженість готелів збільшується, оскільки в цей період відбувається спад пандемії Covid-19. У 2023 році завантаженість номерного фонду трохи збільшилась (у порівнянні з 2022 роком) – це можна пояснити тим, що частина ВПО та осіб, що виїхали за межі країни, почали поступово повертатись у місто.

1.6 Перспективи розвитку ділового туризму в м. Київ

Міжнародний діловий туризм є однією з основних складових розвитку сучасної економіки. В умовах глобалізації та прискореного інформаційного обміну, можливість особистої зустрічі та прямого спілкування для успішного ведення бізнесу стає більш важливою, ніж будь-коли [13].

З метою стимулювання розвитку міжнародного ділового туризму необхідне вжиття відповідних заходів з боку держави та бізнес-спільноти, таких, як: створення спеціалізованих центрів обслуговування для ділових туристів, спрощення візового режиму та зниження податкових бар'єрів. Однією з важливих перспектив розвитку міжнародного ділового туризму є підвищення якості послуг, що надаються. Разом зі збільшенням кількості ділових поїздок, зростає і вимогливість до рівня сервісу у сфері туризму. Надання комфорту, зручностей та інноваційних рішень стає ключовим фактором, що сприяє залученню ділових туристів. Крім того, перспективи розвитку міжнародного ділового туризму пов'язані з освоєнням нових ринків і розвитком міжнародного співробітництва. У сучасному світі, кордони між країнами стають більш відкритими, що створює значні можливості для розширення ділових контактів в глобальному масштабі. Іншою важливою перспективою є розвиток інновацій у сфері міжнародного ділового туризму. Сучасні технології, такі як відеоконференції, віртуальна реальність і різні онлайн-платформи, дають змогу значно спростити процеси ділових зустрічей і презентацій, що дає змогу скоротити витрати та підвищити ефективність ведення справ [13].

Таким чином, перспективи розвитку міжнародного ділового туризму включають широкий спектр можливостей для вдосконалення туристичної індустрії та зміцнення взаємозв'язку між країнами і бізнес-спільнотою. Однак, для того щоб реалізувати ці перспективи, необхідна активна робота всіх зацікавлених сторін, державних і комерційних організацій, а також людей, які беруть участь у процесі ділових поїздок. Тільки тоді можна досягти максимального позитивного впливу ділового туризму на економічний розвиток [13].

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СЕРВІСНО-ВИРОБНИЧОГО ПРОЦЕСУ ЗАСОБУ РОЗМІЩЕННЯ

2.1 Характеристика засобу розміщення

Hilton Kyiv - це 5-зірковий готель, розташований у Києві, Україна. Готель є філією мережі готелів Hilton. Він є частиною житлового комплексу H-Tower, який розташований у центрі міста на бульварі Тараса Шевченка. Комплекс був спроектований відомим британським архітектором Джоном Сейфертом, який також спроектував інші 10 готелів Hilton в Лондоні, Парижі, Антверпені та Дубровнику [14].

П'ятизірковий готель у Києві міжнародної мережі Hilton займає 3–8 поверхи з 26. Готель був готовий до заселення в березні 2014 [15].

У 2018 році відбулися Четверта щорічна Конференція з демократичного врядування від Міжнародного республіканського інституту, VI міжнародна конференція «Black Sea Oil Trade-2018», Конференція «Належне відправлення правосуддя — запорука громадської довіри до суду» від USAID. З 2014 по 2017 роки готель був локацією щорічної конференції від найдавнішого українського англomовного видання Kyiv Post — Tiger Conference, яку відвідали понад 400 українських та світових лідерів [15].

Характеристика засобу розміщення наведена у табл. 2.1.

Таблиця 2.1 – Характеристика засобу розміщення

Юридична назва	ТОВ «Міжнародно-діловий центр»
Назва готельного підприємства	«Hilton Kyiv»
Місце розташування, юридична адреса	Україна, 01030, місто Київ, бульвар Тараса Шевченка, будинок 30
Тип засобу розміщення	Готель ділового призначення
Категорія	5*
Форма власності	Колективна
Організаційно-правова форма діяльності	Товариство з обмеженою відповідальністю
Місткість	500 осіб
Поверховість	Номерний фонд розташовується з 3 по 8 поверх
Контингент споживачів	Туристи з діловою метою поїздки (посоли)

Продовження таблиці 2.1

	таких країн, як США, Японія, Канада, рідше – Україна), туристи з пізнавальною метою поїздки, гості міста
Режим роботи	00:00-24:00

Джерело: складено автором на основі інформації, отриманої під час проходження переддипломної практики

2.2 Організаційні аспекти роботи закладу готельного господарства

На підприємстві ТОВ «Міжнародно-діловий центр» для управління використовується лінійно-функціональна організаційна структура.

Ця структура є найпоширенішим видом структури бюрократичного типу, характеризується великим числом горизонтальних і вертикальних зв'язків і незначною участю низових ланок управління в прийнятті рішень. Керівники при цій системі поділяються на лінійних і функціональних. Основою побудови такої системи є: а) лінійна вертикаль управління; б) спеціалізація управлінської праці за функціональними ознаками (техніка, економіка, маркетинг, виробництво фінанси тощо). Керівнику організації безпосередньо підпорядковуються його заступники за функціями (маркетинг, фінанси, персонал тощо). Загальний керівник здійснює лінійну дію на всіх учасників структури, а керівники функціональних відділів (економічного, інженерно-технічного тощо) надають функціональне сприяння виконавцям робіт. Лінійно-функціональні структури управління найбільш ефективні там, де апарат управління виконує рутинні, часто, які повторюються і рідко змінні завдання та функції (на невеликих підприємствах, а також на підприємствах з масовим або крупносерійним типом виробництва). Коли виробництво стає складнішим або гнучкішим лінійно-функціональна структура змінюється з метою зниження рівня централізації. Одним з напрямів децентралізації є впровадження лінійно-штабної структури управління [16, с. 64].

Схема лінійно-функціональної організаційної структури підприємства наведено на рис. 2.1.

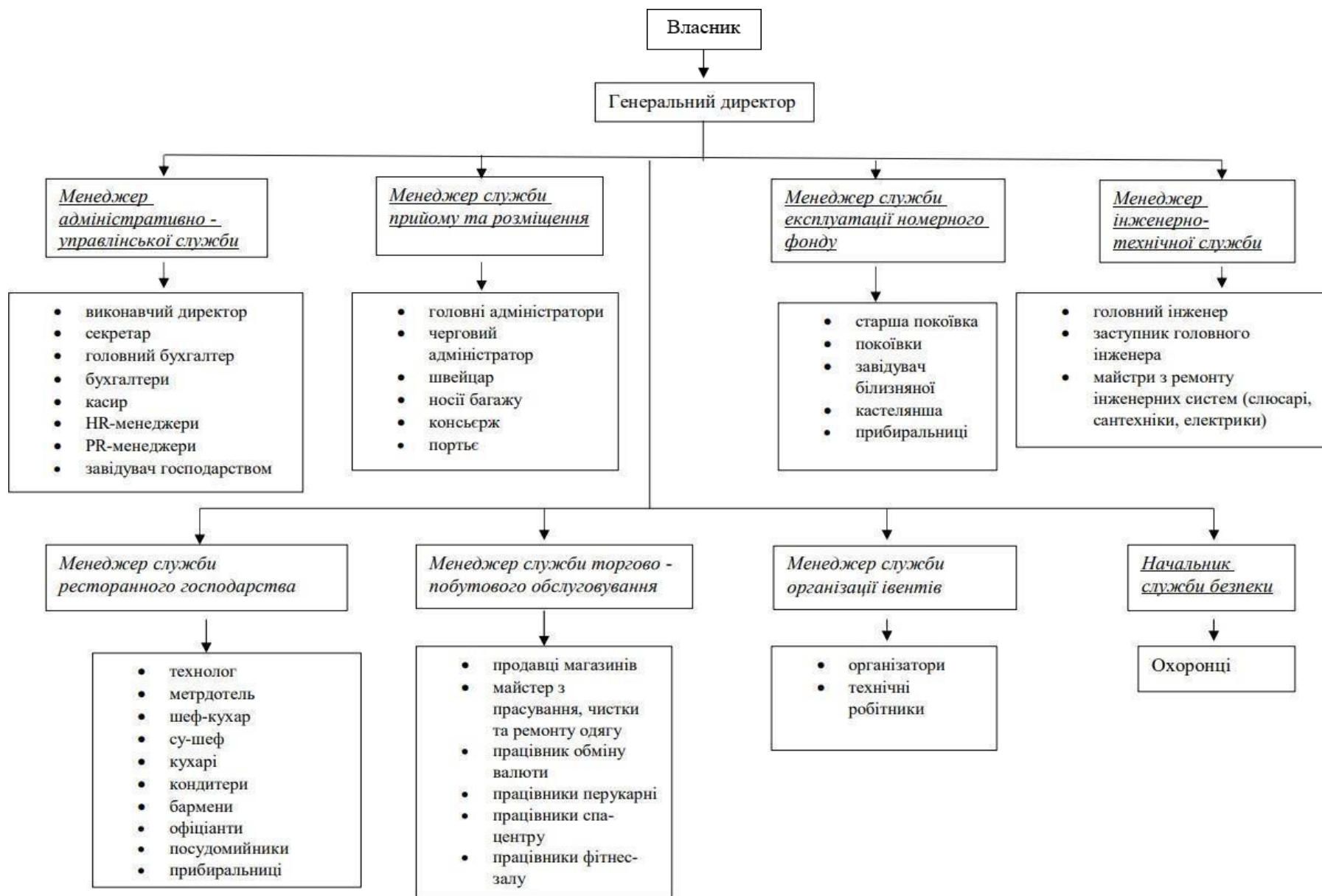


Рис. 2.1 – Організаційна структура ТОВ «Міжнародно-діловий центр»

Джерело: складено автором

2.3 Управлінські аспекти роботи закладу готельного господарства

В останні роки в нашій країні значно прискорився темп суспільно- політичних процесів, збільшився потік інформації, яку необхідно опанувати й щоденно використовувати, продовжують бурхливо розвиватись наука й техніка. Соціальна та професійна структура сучасних колективів підприємств готельно- ресторанного бізнесу значно ускладнилися, що зумовлене виникненням нових професій, суттєвими змінами в змісті праці працівників традиційних професій, загальним підвищенням рівня освіти й духовної культури, появою й диверсифікацією можливостей щодо реалізації особистості в умовах економічної й політичної демократії. В цьому зв'язку особливого значення набуває розробка, прийняття та контроль за виконанням управлінських рішень [17].

Управлінське рішення - це основний вид управлінської праці, який визначається як сукупність взаємопов'язаних, цілеспрямованих і логічно узгоджених управлінських дій, спрямованих на реалізацію управлінських задач. Різновидом управлінських рішень є організаційні рішення [17].

Управління ТОВ «Міжнародно-діловий центр» використовує комплексний підхід, який охоплює різноманітні елементи:

1. Стратегічне планування:

- ✓ Визначення чіткого бачення, місії та цінностей готелю;
- ✓ Аналіз конкурентного середовища та ринкових тенденцій;
- ✓ Розробка стратегічних цілей та плану дій;
- ✓ Створення та підтримка сильного бренду, його чесного імені;

2. Операційне управління:

- ✓ Ефективне управління ресурсами, включаючи персонал, запаси та фінанси;
- ✓ Забезпечення високого рівня якості обслуговування гостей;
- ✓ Підтримка чистоти та безпеки готелю;
- ✓ Оптимізація операційних процесів.

3. Маркетинг та продаж:

- ✓ Розробка та реалізація ефективної маркетингової стратегії;
- ✓ Залучення нових клієнтів та утримання існуючих;

- ✓ Управління цінами та динамічним ціноутворенням;
- ✓ Використання онлайн-каналів для просування готелю.

4. Управління персоналом:

- ✓ Набір та підготовка кваліфікованого персоналу;
- ✓ Мотивація та розвиток співробітників;
- ✓ Забезпечення сприятливого робочого середовища;
- ✓ Дотримання трудового законодавства.

5. Фінансове управління:

- ✓ Аналіз фінансових показників;
- ✓ Забезпечення рентабельності готелю;
- ✓ Контроль витрат та прибутків;
- ✓ Складання та виконання бюджету.

Важливі фактори, які враховуються при прийнятті управлінських рішень в засобі розміщення:

1) Задоволеність клієнтів – найважливіший показник фактор успіху. Менеджмент готелю прагне постійно покращувати рівень обслуговування гостей, щоб забезпечити їхню лояльність та позитивні відгуки;

2) Ринкові тенденції. Управлінська ланка відслідковує поточні та майбутні ринкові тенденції, щоб адаптувати свою стратегію та залишатися на високому рівні конкурентоспроможності;

3) Ефективність роботи. Керівництво засобу розміщення постійно шукає шляхи оптимізації операційних процесів та підвищення ефективності їх роботи шляхом вдосконалення системи;

4) Фінансова стійкість. Менеджмент готелю забезпечує фінансову стійкість готелю за допомогою ефективного управління ресурсами та контролю витрат.

2.4. Економічні аспекти роботи закладу готельного господарства

Засіб розміщення надає основні та додаткові послуги; до основних відносяться послуги розміщення та харчування, до додаткових – послуги спа

центру та салону краси, бізнес послуги, організація івентів, послуги фітнес залу та басейну [7].

2.4.1 Характеристика номерного фонду

Номерний фонд готелю «Hilton Kyiv» складається з 262 номерів різних категорій, що налічує таку кількість кожної з них [7]:

- King Guest Room – 123;
- Twin Guest Room – 44;
- King Deluxe Room - 30;
- King Executive Premium Room with Lounge Access – 17;
- King Executive Corner Room with Panoramic View – 8;
- King One Bedroom Suite with Lounge Access - 8;
- King Terrace Suite with Garden View – 2;
- Presidential Suite with Panoramic View – 1;
- King Executive Room with Lounge Access – 19;
- Twin Executive Room with Lounge Access – 7;
- King Accessible Guest Room – 3.

Всі номери мають наступне матеріально-технічне забезпечення: двоспальне ліжко розміру «king size», ванна та душ окремо, безбар'єрний душ, LCD телевізор 37-дюймів, фен, праска/прасувальна дошка, міні бар, суміжні кімнати, радіо будильник, кондиціонер; також в кожному з номерів надаються такі безоплатні послуги: високошвидкісний Wi-Fi зв'язок, цілодобове прибирання, пухові гіпоалергенні подушки, гнучке робоче середовище.

Варто зазначити, що є окремі номери для людей, що палять, а також для людей з обмеженими фізичними можливостями.

2.4.2 Характеристика послуг засобу розміщення

Заклад готельного господарства надає такі додаткові послуги (деякі з них не входять у вартість проживання та сплачуються окремо): організація ділових подій

та івентів, бізнес послуги, оздоровчі послуги: спа-центр, фітнес зал, басейн, послуги салону краси.

2.4.2.1 Характеристика приміщень для проведення заходів

Готель «Hilton Kyiv» оснащений 13 кімнатами для переговорів, конференцій та заходів, загальна площа яких складає 814 м²; найбільша зала має площу 396 м² та одночасно може вміщувати в собі 400 осіб. Всі зали та переговорні кімнати оснащені системою кондиціонування та містить все необхідне для проведення ділових івентів обладнання: проектори, екрани, фліп-чарти, яке входить у вартість оренди такого залу. Також деякі конференц зали можна розділити на 2 менших за розмірами та незалежних один від одного зали чи кімнати для переговорів за допомогою перегородок, що робить зали та кімнати більш гнучкими [7].

Місткість залів в залежності від конфігурації та розміру кімнат наведені в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 – Місткість залів для конференцій та переговорних кімнат

Назва конференц-залу	Банкет	Конференція	Квадрат	Рецепція	Клас	Театр	U-форма
Конфігурація							
Великий бальний зал Даллас, 396 м ²	250	68	100	500	270	500	82
Бальний зал Даллас 1, 188 м ²	120	42	64	150	120	220	52
Бальний зал Даллас 2, 396 м ²	120	42	64	150	120	220	52
Конференц-зал Сан-Франциско, 120 м ²	40	46	52	85	76	180	50
Кімната для переговорів Стамбул, 115 м ²	60	40	50	85	100	108	46
Конференц-зал Амстердам 1, 78 м ²	18	18	0	0	0	0	0
Конференц-зал Нью-Йорк, 65 м ²	34	32	40	60	50	80	36
Конференц-зал Сан-Франциско 1, 57 м ²	18	22	23	40	30	60	23
Конференц-зал Стамбул 1, 55 м ²	20	14	20	30	24	40	16
Конференц-зал Амстердам 2, 37 м ²	12	12	18	25	23	40	15
Конференц-зал Стамбул 2, 35 м ²	12	12	16	25	21	40	14
Конференц-зал Нью-	12	12	20	25	20	32	18

Продовження таблиці 2.2

Йорк 1, 33 м ²								
Конференц-зал Нью-Йорк 2, 33 м ²	12	12	20	25	20	32	18	
Конференц-зал Сан-Франциско 2, 29 м ²	10	12	14	20	18	36	14	
Конференц-зал Сан-Франциско 3, 29 м ²	10	12	14	20	18	36	14	
Кімната для переговорів Мюнхен, 26 м ²	12	12	12	15	15	26	12	
Конференц-зал Стамбул 3, 25 м ²	12	12	12	15	15	26	12	

Джерело: складено автором на основі даних джерела [7]

Також в готельному підприємстві облаштований бізнес центр, де можна за додаткову плату скористатись наступними послугами:

- ✓ Друк формату А4 та А3, сканер;
- ✓ Факс, телефон;
- ✓ Високошвидкісний Wi-Fi;
- ✓ Банкомат.

2.4.2.2 Характеристика оздоровчих послуг

В закладі готельного господарства «Hilton Kyiv» надаються послуги спа-центру, який доступний як для гостей готелю, так і для гостей міста за умови попереднього запису. Спа-центр пропонує наступні послуги [7]:

- ❖ Спа-лаунж/зона для релаксації;
- ❖ Парова лазня;
- ❖ Спа-процедури;
- ❖ Косметичні послуги: вітамінні обгортання, колагенові процедури для обличчя, скраби для тіла;
- ❖ Хамам/турецька лазня;
- ❖ Гідромасажна ванна/джакузі;
- ❖ Масаж: розслабляючий, тайський;
- ❖ Сауна;
- ❖ Басейн.

Також поруч зі спа-центром облаштований фітнес-центр, що працює цілодобово і можна займатись фітнесом як самостійно, так і з особистим тренером.

2.4.2.3 Характеристика служб засобу розміщення

В закладі готельного господарства «Hilton Kyiv» діють 2 департаменти, які, в свою чергу, поділяються на окремі відділи (служби):

1. Операційний відділ (Operational Departments):

- ✓ Фронт-офіс (консьєрж, зв'язки з гостями, представницький лаунж, рецепція) (Front office (Concierge, Guest Relations, Executive Lounge, Reception);
- ✓ Їжа та напої (бари, ресторани, обслуговування номерів) (Food & Beverage (Bars, Restaurant, Room Service);
- ✓ Прибирання (пральня, прибирання громадських місць, прибирання номерів) (Housekeeping (Laundry, Public Area cleaning, Room cleaning);
- ✓ Інженерна служба (Engineering);
- ✓ Служба охорони та безпеки (Security);
- ✓ Кухня (кухня, стюард) (Kitchen (Kitchen, Stewarding);
- ✓ Служба спа-центру (SPA);
- ✓ Організація конференцій і заходів (Conference & Events Operations).

2. Адміністративний відділ (Administrative Departments):

- ✓ Фінанси (закупівлі, ІТ) (Finance+Purchasing+IT);
- ✓ Людські ресурси (Human Resources);
- ✓ Розвиток бізнесу (бронювання, продаж на місцях, C&E продажі, PR&Маркетинг) (Business Development (Reservations, Field Sales, C & E Sales, PR & Marketing);
- ✓ Виконавчий офіс (Executive Office).

2.4.2.4 SWOT-аналіз діяльності готельного підприємства

З метою комплексної оцінки ринкових позицій готельного комплексу застосовується метод SWOT-аналізу, який є кульмінацією дослідження його зовнішнього та внутрішнього середовища.

Аналіз сильних та слабких сторін підприємства ґрунтується на дослідженні його ключових підсистем, таких як фінансова, технологічна, технічна, інформаційна, кадрова та управлінська структура. Ці підсистеми визначають загальну конкурентну позицію підприємства на ринку.

Сильні та слабкі сторони підприємства наведені у табл. 2.3.

Таблиця 2.3 – Сильні та слабкі сторони готелю Hilton Kyiv

Елемент середовища	Сильні сторони	Слабкі сторони
1. Виробництво основних і додаткових послуг	Високий рівень надання послуг, pet friendly, високий рівень конкурентоспроможності	Застарілість певних видів обладнання номерного фонду, високий рівень собівартості послуг
2. Персонал	Високий рівень кваліфікації та гостинності, знання декількох іноземних мов, невисока плинність кадрів	Недостатній рівень мотивації та недостатня обізнаність співробітників
3. Інноваційно-інвестиційна діяльність	Сучасне матеріально-технічне забезпечення закладу, високий рівень впровадження еко-технологій	Недостатній рівень інновацій
4. Маркетинг	Чітке визначення цільової аудиторії, чітке маркетингове позиціонування	Недостатня кількість інформації на сайті готелю, нечасте ведення сторінок в соціальних мережах
5. Управління	Компетентність вищих ланок керівництва	Недостатньо чітка політика мотивації та стимулювання персоналу

Джерело: складено автором

Етап аналізу стратегічних чинників у моделюванні стратегії розвитку готельного підприємства зосереджується на виявленні зовнішніх факторів, які можуть вплинути на його діяльність, а також на проведенні всебічного SWOT-аналізу, що дозволяє чітко окреслити його сильні та слабкі сторони. SWOT-аналіз готелю «Hilton Kyiv» наведений у табл. 2.4.

Таблиця 2.4 - SWOT – аналіз діяльності підприємства готельно-ресторанного господарства

Можливості	Сильні сторони
Зниження цінової політики, регулярне ведення соціальних мереж, оновлення сайту готелю та повний його переклад українською мовою, впровадження новітніх технологій із застосуванням штучного інтелекту, розвиток SMM-маркетингу, застосування альтернативних джерел енергії, розробка плану дій внаслідок руйнувань від ворожих атак	Високий рівень послуг, що надаються, високий рівень кваліфікації персоналу, зручне місце розташування засобу розміщення, високий рівень конкурентоспроможності, позитивні відгуки від споживачів послуг
Загрози	Слабкі сторони
Економічна та безпекова ситуація в країні (загроза руйнувань від ворожих атак), зростання цін на сировину та МТЗ, зниження рівня доходу, зростання витрат, підвищення вартості комунальних послуг, загроза блекаутів	Високий рівень собівартості послуг, зниження попиту на послуги, що надаються, нестабільність Wi-Fi зв'язку в деяких зонах готелю, недостатній розвиток соціальних мереж

Джерело: складено автором за даними із джерела [18]

Спираючись на результати аналізу сильних та слабких сторін, а також висновки SWOT-аналізу, можна запропонувати ряд заходів, спрямованих на оптимізацію роботи підприємства.

ТОВ «Міжнародно-діловий центр» має достатню кількість сильних сторін та певну частку слабких сторін, однак за деяких пропозицій загрози та слабкі сторони можна перетворити у переваги підприємства:

- користування послугами рекламних агенцій для просування готельного підприємства;
- вдосконалення сайту шляхом повного його перекладу на українську мову та збільшення його наповнення;
- впровадження технологій із застосуванням штучного інтелекту, наприклад, заселення та виселення.
- використання альтернативних джерел енергії в разі блекаутів (наприклад, генератори більшої потужності);
- розробка плану дій внаслідок пошкоджень засобу розміщення від ворожих атак (порядок переселення гостей внаслідок руйнування номерного фонду; в разі руйнування робочих місць переведення працівників в інші місця роботи (наприклад, робота в компанії Hilton за кордоном (для жінок)).

2.4.3 Характеристика закладів ресторанного господарства

В засобі розміщення передбачені наступні заклади ресторанного господарства [7]:

1) Основний ресторан «The Park Kitchen», в якому подається сніданок з 7 години до 11 години ранку з обслуговуванням «шведський стіл» (сніданок лише для гостей готелю не входить у вартість проживання та оплачується окремо); з 11 години ранку до 22 години вечора ЗРГ працює з обслуговуванням a-la-carte як для гостей готелю, так і для гостей міста (для останніх – лише за попереднім бронюванням); має декілька кулінарних напрямків національних кухонь: японська, індійська, традиційна українська страви, меню з морепродуктів;

2) Лобі бар, який працює з 7 години ранку до 11 години вечора, розташований на першому поверсі як продовження вестибюлю, він має чудову високу стелю та панорамний вид на місто; даний бар пропонує свіжозварену каву,

вибір чаю, тістечок і сендвічів для легкого перекусу або післяобіднього чаю;

3) The H Bar, це місце, де можна скуштувати смачні, інноваційні та вишукані коктейлі та буде ідеальним місцем для вечірки, святкування дня народження або романтичного вечора; ЗРГ доступний для гостей як готелю, так і міста і працює з 6 години вечора до 12 години вечора;

4) Кав'ярня-кондитерська «Mezannine», що працює з 9 години ранку до 6 години вечора, та подає для гостей готелю та міста запашні гарячі та холодні напої та широкий асортимент десертів та солодоців.

5) Room service – служба, яка організовує доставку страв та напоїв для безпосереднього їх споживання у номері;

6) Їдальня для персоналу місткістю 60 осіб.

На базі усіх закладів ресторанного господарства впроваджена система безпеки харчових продуктів НАССР.

НАССР (англ. *Hazard Analysis and Critical Control Point*) — система аналізу ризиків, небезпечних чинників і контролю критичних точок. Система НАССР є науково обґрунтованою, що дозволяє гарантувати виробництво безпечної продукції шляхом ідентифікації й контролю небезпечних чинників [19].

Впровадження системи управління безпекою харчових продуктів на підприємстві – процес тривалий, який стосується всіх служб і всього персоналу. Він не обмежується тільки розробкою документації та наведенням елементарного порядку на виробництві. Для впровадження дієвої системи управління безпекою харчових продуктів необхідне, насамперед, навчання найвищого керівництва, групи НАССР, персоналу, що виконує роботи, що впливають на безпеку продуктів і персонал, відповідальних за здійснення оперативного контролю. Може виникнути необхідність у зміні технологічних процесів або методів упаковки, перегляд вимог до постачальникам сировини і матеріалів, або навіть і в заміні виробничого обладнання або перепланування приміщень. Але найважливішим, напевно, є те, що в процесі впровадження системи змінюється психологія співробітників всіх рівнів, приходить усвідомлення важливості питань, пов'язаних з безпекою продукції, формується розуміння того, яким має бути сучасне управління організацією для досягнення максимальної результативності забезпечення безпеки харчових

продуктів [20].

Розглянемо впроваджену систему HACCP на базі кондитерського цеху ресторану «The Park Kitchen», що виробляє кондитерську продукцію для реалізації в усіх ЗРГ засобу розміщення. Так, система безпеки впроваджена на основі 7 принципів HACCP:

1. Аналіз небезпечних чинників. Всього виділяють 4 основні групи небезпечних факторів: біологічні, фізичні, хімічні та алергени. Під час визначення небезпечних факторів варто враховувати особливості виробництва підприємства, наприклад, технологічні операції, що проводяться, сировина, устаткування, що використовуються для виробництва харчового продукту. В кондитерському цеху визначають такі небезпечні чинники: потрапляння сторонніх предметів під час замішування тіста (шкаралупа від яєць, волосся, нігті), порушення температурного режиму зберігання та подальший розвиток мікроорганізмів, залишки миючих засобів на інвентарі та обладнанні

2. Визначення критичних контрольних точок. ККТ – вид контролю, що дозволяє уникнути виникнення небезпечного фактора або звести його появу до прийняттого рівня. Прикладом ККТ може бути процідування меланжу, візуальний огляд на наявність сторонніх предметів, встановлення коректного температурного режиму холодильної або морозильної камери.

3. Визначення критичних меж для ККТ. Такі межі визначаються наступними величинами: вологість, температура, час і т. п. Прикладом ККТ в кондитерському цеху може бути температурні межі для зберігання готових виробів (+2...+4 °C) та напівфабрикатів (наприклад, фруктові та ягідні пюре, вироби з листового тіста) (не вище -18 °C).

4. Розроблення системи моніторингу для ККТ. Така система передбачає заходи, що дозволяють проводити чіткий контроль ККТ. Прикладом такого заходу може бути встановлення температурного режиму холодильної/морозильної камери.

5. Розроблення коригувальних дій для ККТ. Для кожної критичної точки контролю (ККТ) повинен бути розроблений порядок дій у випадку перевищення критичних меж. Ці заходи містять як виправлення ситуації – корекції, так і визначення та усунення причини невідповідності – власне, коригувальні дії [21].

6. Впровадження процедур верифікації. Метою верифікації (перевірки) є отримання упевненості у тому, що план НАССР базується на надійних наукових обґрунтуваннях, забезпечує контроль за небезпечними факторами, пов'язаними з харчовим продуктом та технологічним процесом, та належно виконується [22]. Прикладом процедури перевірки може бути контроль стану робочого обладнання.

7. Створення системи документації. Включає процедури ведення записів та документації, що мають відповідати розміру потужності, особливостям технологічних процесів та давати змогу оператору ринку перевіряти впровадження та дієвість заходів з контролю, передбачених системою НАССР [22]. До документації НАССР можна віднести технологічні карти, блок-схеми, наказ про створення робочої групи НАССР, схеми руху потоків в ЗРГ і т. п.

Планується розширення асортименту кондитерських виробів, тому, ймовірно, буде потреба вдосконалити наявну систему безпеки НАССР щодо кондитерських виробів.

РОЗДІЛ 3

ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕЧНІСТЮ КОНДИТЕРСЬКОЇ ПРОДУКЦІЇ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ГОТЕЛЮ «HILTON KYIV»

3.1 Характеристика роботи кондитерського цеху ресторану при засобі розміщення «Hilton Kyiv»

Робота кондитерського цеху готельного підприємства «Hilton Kyiv» виконує такі види діяльності:

- виготовлення солодких страв, кондитерських та борошняних виробів та їх зберігання перед реалізацією;
- реалізація кондитерської продукції через вітрину «Pastry Shop» при ресторані «The Park Kitchen»;
- реалізація кондитерської продукції через власну кав'ярню «Mezannine»;
- реалізація кондитерських виробів через меню a la carte ресторану «The Park Kitchen»;
- реалізація солодких страв, кондитерських та борошняних виробів на банкетах та кава-брейках.

Сьогодні кондитерський цех виробляє такий асортимент кондитерської продукції:

- тістечко «Макарон» з різними смаками: лимон, малина, Бейліс-шоколад, абрикос-молочний шоколад, ерл-грей-полуниця, фісташка-малина, солонка карамель, чорниця, мохіто-лайм-чорна смородина, Фереро Роше;
- трюфельні цукерки 3 видів: кокосові, шоколадні, горіхові;
- корпусні цукерки з різними начинками: манго-маракуйя, малина, фісташка, вишня-коньяк, Фереро Роше, лайм-м'ята-білий шоколад, солонка карамель-лісовий горіх, Бейліс-білий шоколад-молочний шоколад;
- еклери та тістечка Шу: шоколадний, лимонний, ванільний, малиновий, горіховий, манго-маракуйя;

- тирамісу;
- пана кота з фруктовим топінгом: манго, чорниця, полуниця, малина, манго-маракуйя;
- чізкейки: «Орео», «Класичний», апельсиновий, карамельний, лимонно-чорничний;
- тарталетки: лимон-меренга, лайм-меренга, шоколад, ванільний крем-фрукти-ягоди, полуниця-фісташка;
- торт «Медовик класичний»;
- торт «Медовик з вишнею»;
- мусовий десерт «Груша» з сиром дор блю та волоським горіхом;
- торт «Морквяний з волоським горіхом, родзинками та вершковим кремом»;
- торт «Чорний ліс»;
- мусовий торт «Полуничний йогурт»;
- печиво «Мадлен» з різними наповнювачами: малина, чорниця, банан, шоколад, лимон, кокос;
- міні бісквітні кекси з різними наповнювачами: лимон, кокос, чорниця, банан;
- міні мафіни ягідно-бананові;
- мармелад фруктовий.

Для того, щоб підкреслити індивідуальність кожного кондитерського виробу та слідкувати за трендами у кулінарному мистецтві, пропонується при подачі виробу застосовувати молекулярні технології, наприклад, фруктові та ягідні гелі, піна з вершків або шоколаду (технологія еспумізації), вафельна крихта, ягідні та фруктові порошки (виготовлені шляхом висушування відповідно фруктового чи ягідного пюре). Дані технології були висвітлені у науковій роботі автора, що наведена у додатках А та Б.

Характерною особливістю закладів ресторанного господарства є здатність швидко впроваджувати новий асортимент продукції, зокрема кондитерських виробів. Пропонується розширити перелік кондитерських виробів у меню завдяки

виробу спеціального призначення для людей з алергією на глютен, а саме торт на бісквітній основі з медом (медовик), в якому замість борошна пшеничного використано рисове борошно. Оздоблення нового виробу – вершковий крем.

3.2 Впровадження нового кондитерського виробу «Медовик безглютеновий» як спосіб вдосконалення системи НАССР

На думку автора, для вдосконалення системи НАССР варто запропонувати впровадження нового кондитерського виробу «Медовик безглютеновий» та його введення у меню як окремої позиції.

Тема безпечності кондитерської продукції була висвітлена у науковій роботі автора та представлена на науковій конференції. Тези доповіді та сертифікат про участь наведені у додатках В та Г.

Також для підвищення рівня кваліфікації автором був пройдений навчальний курс «Безпечність харчових продуктів: сучасне законодавство, сумлінний виробник, відповідальний споживач» на базі платформи Prometheus. Сертифікат про завершення курсу наведений у додатку Д. На базі отриманих знань була складена система управління безпечністю кондитерського виробу «Медовик безглютеновий» за принципами системи НАССР.

Розроблення системи НАССР передбачає 12 послідовних кроків. Перший крок – створення групи НАССР – на підприємстві «Hilton Kyiv» виконаний та має дійсну робочу групу НАССР. Другий та третій кроки – опис продукту та визначення правильного і передбачуваного способу споживання харчового продукту. Обидва кроки поєднуються у характеристиці продукту, що наведена у табл. 3.1

Таблиця 3.1 – Опис (характеристика) кондитерського виробу «Медовик безглютеновий»

Вид та офіційна назва продукту	Торт «Медовий рай» (Медовик безглютеновий)
Категорія продукції	Кондитерські вироби
Документація	Технологічна картка № X
Склад продукту	Цукор білий кристалічний, масло вершкове, мед, сода харчова, меланж, борошно рисове, сметана, цукрова пудра, вершки
Біологічні характеристики, які стосуються безпечності продукту	Загальна кількість мезофільних аеробних та факультативно-анаеробних

Продовження таблиці 3.1

	<p>мікроорганізмів, КУО в 1 г/куб.см – не більше 5×10^4</p> <p>Маса продукту (г/куб. см), в якій не допускаються:</p> <ul style="list-style-type: none"> – БГКП (коліформи) – 0,01; – E. coli – не допускаються; – S. aureus – 0,01; – Бактерії роду Proteus – не допускаються; – Патогенні мікроорганізми, в т. ч. бактерії – Salmonella, віруси - 25
Хімічні та фізичні характеристики, які стосуються безпеки продукту	<i>ГЛЮТЕН</i> – не допускається.
Строк придатності до споживання	Не довше 24 год з моменту виготовлення, за температури не вище +2 °С...+5 °С
Умови зберігання	<p>Торт зберігати накривши харчовою плівкою або порціонований в закритій ємності за температури не вище +5 °С.</p> <p>Під час реалізації через охолоджувальну вітрину за температури не вище +5 °С тривалість зберігання у вітрині не довше 8 годин. Повторно повертати вироби з вітрини до холодильної шафи заборонено.</p>
Маркування стосовно безпеки продукту	<p>Під час реалізації через кондитерські вітрини: назва, дата і час завершення технологічного процесу, тривалість реалізації, температурні режими, склад страви, алергени – інформація надається на вимогу споживача.</p> <p>У разі зберігання після завершення технологічного процесу: назва, час і дата виготовлення, режимні параметри зберігання (температура, тривалість), максимальна тривалість зберігання, склад страви, алергени.</p>
Методи розповсюдження (реалізації) продукції	Заклади ресторанного господарства
Використання за призначенням	Кондитерський виріб, споживання у залі закладу ресторанного господарства
Передбачувані споживачі	Споживачі різних категорій та віку
Уразливі групи споживачів	Виріб заборонено для споживання людям, що хворіють на цукровий діабет та тим, що мають алергію та/або непереносимість рецептурних інгредієнтів (мед, яйця, молочні продукти)

Джерело: складено автором на основі даних джерела [23]

Наступним кроком є складання блок-схеми технологічного процесу виробництва харчового продукту та її перевірка на відповідність дійсним технологічним процесам на підприємстві. Блок-схема виробництва кондитерського виробу «Медовик безглютеновий» наведена на рис. 3.1.

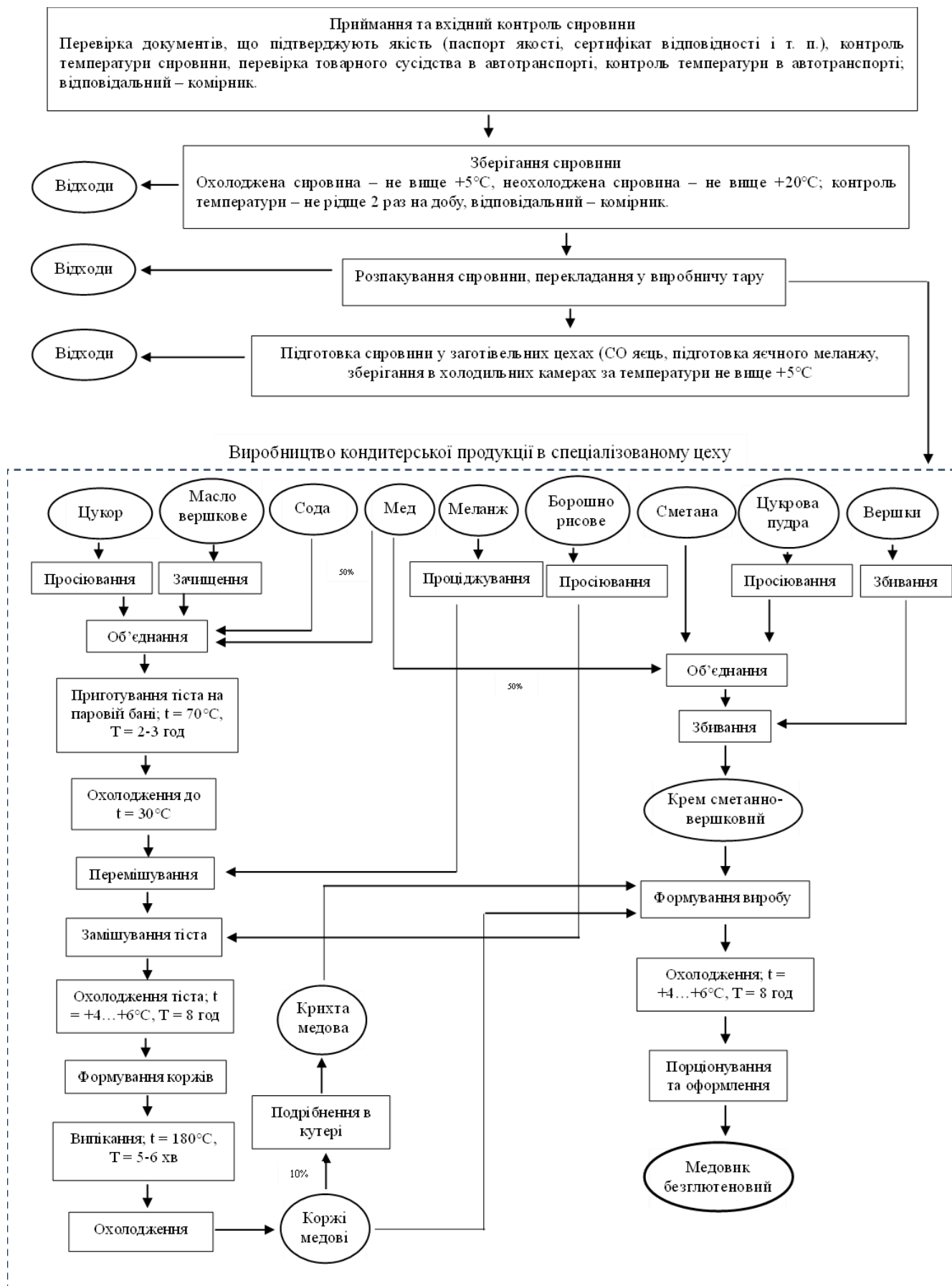


Рис. 3.1 – Блок-схема виробництва кондитерського виробу «Медовик безглютеновий»

Джерело: складено автором

Наступним кроком впровадження системи НАССР є аналіз небезпечних чинників, джерела їх виникнення та оцінка ступеню ризику. Аналіз небезпечних чинників наведений у табл. 3.2.

Таблиця 3.2 - Аналіз небезпечних чинників у технологічному процесі виробництва торта «Медовик безглютеновий»

Етап технологічного процесу	Небезпечні чинники, які виникають на цьому етапі (Б – біологічні, Ф – фізичні, Х – хімічні)	Джерело (умова) виникнення	Результати оцінки ризику			Заходи контролю та їх комбінації (ППУ – програми попередніх умов)
			Серйозність впливу (С)	Ймовірність виникнення (В)	Ступінь ризику (К)	
Приймання сировини	Б – розвиток мікроорганізмів, в тому числі патогенних	Порушення температурного режиму під час транспортування	2	0,2	0,4	ППУ 10, ППУ 10.1, ППУ 13
	Х – залишки хімічних речовин	Недотримання товарного сусідства в автотранспорті	2	0,2	0,4	
	А – алергени	Сировина	3	0,1	0,3	
Зберігання сировини	Б – розвиток мікроорганізмів, в тому числі патогенних	Порушення температурного режиму під час зберігання	3	2	0,6	ППУ 1, ППУ 5, ППУ 11, ППУ 12
	Х – залишки мийних засобів у складських приміщеннях	Порушення процедури миття та дезінфекції складських приміщень	1	0,3	0,3	ППУ 5
	Ф – забруднення шкідниками і продуктами їх життєдіяльності	Пошкодження тари та/або цілісності упаковки	1	0,1	0,1	ППУ 8
	А – алергени	Перехресне забруднення	3	0,1	0,3	ППУ 13
Підготовка сировини до виробництва						
Просіювання цукру, проціджування яєчного меланжу, просіювання борошна рисового, просіювання цукрової пудри	Б – контамінація мікроорганізмами	Порушення процесів зберігання	2	0,2	0,4	ППУ 5, ППУ 12
	Х – залишки мийних та дезінфікуючих засобів	Порушення процедур миття та дезінфекції обладнання та інвентарю				
	Ф – потрапляння частинок обладнання, пошкодженого сита	Пошкодження обладнання та інвентарю	2	0,1	0,2	ППУ 2, ППУ 12
	А – алергени	Перехресне забруднення	3	0,1	0,3	ППУ 13
Етапи виробничого процесу						
Замішування тіста	Б – контамінація мікроорганізмами	Порушення правил особистої гігієни персоналу,	3	0,2	0,6	ППУ 2, ППУ 5, ППУ 6, ППУ 12, ППУ 13

Продовження таблиці 3.2

		порушення процесів зберігання сировини				
	Х – залишки миючих та дезінфікуючих засобів	Порушення процедур миття та дезінфекції обладнання та інвентарю	2	0,1	0,2	
	Ф – потрапляння частинок обладнання, інвентарю, сторонніх об'єктів персоналу	Пошкодження обладнання та інвентарю, неухважність персоналу	2	0,2	0,4	
	А – алергени	Перехресне забруднення	3	0,1	0,3	ППУ 13
Формування коржів	Б - контамінація мікроорганізмами	Порушення правил особистої гігієни персоналу	3	0,2	0,6	ППУ 2, ППУ 5, ППУ 6, ППУ 12
	Х – залишки миючих та дезінфікуючих засобів	Порушення процедур миття та дезінфекції інвентарю	2	0,1	0,2	
	Ф – потрапляння частинок обладнання, інвентарю, сторонніх об'єктів персоналу	Пошкодження обладнання та інвентарю, неухважність персоналу	2	0,1	0,2	
	А – алергени	Перехресне забруднення	3	0,1	0,3	ППУ 13
Випікання коржів	Б – виживання мікроорганізмів за умов недотримання часу та температури випічки	Порушення технологічного процесу	3	0,2	0,6	ППУ 2, ППУ 3, ППУ 5, ППУ 6, ППУ 12
	Х – залишки миючих та дезінфікуючих засобів	Порушення процедур миття та дезінфекції інвентарю та обладнання	2	0,1	0,2	
	Ф – потрапляння частинок обладнання, інвентарю, сторонніх об'єктів персоналу	Пошкодження обладнання та інвентарю, неухважність персоналу	3	0,1	0,3	
Охолодження коржів	Б - контамінація мікроорганізмами за умов недотримання температури та вологості в приміщенні	Порушення технологічного процесу	2	0,2	0,4	ППУ 3, ППУ 5, ППУ 6, ППУ 12, ППУ 13
	Х – залишки миючих та дезінфікуючих засобів	Порушення процедур миття та дезінфекції інвентарю та обладнання	2	0,1	0,2	
	Ф – потрапляння частинок обладнання, інвентарю, сторонніх об'єктів персоналу	Пошкодження обладнання та інвентарю, неухважність персоналу	3	0,1	0,3	
	А – алергени	Перехресне забруднення	3	0,1	0,3	ППУ 13
Подрібнення коржів медових	Б - контамінація мікроорганізмами	Порушення технологічного	3	0,1	0,3	ППУ 2, ППУ 3, ППУ 5, ППУ 6,

Продовження таблиці 3.2

		процесу				ППУ 12
	Х – залишки миючих та дезінфікуючих засобів	Порушення процедур миття та дезінфекції інвентарю та обладнання	2	0,1	0,2	
	Ф – потрапляння частинок обладнання, інвентарю, сторонніх об'єктів персоналу	Пошкодження обладнання інвентарю, неухважність персоналу	2	0,1	0,2	
	А – алергени	Перехресне забруднення	3	0,1	0,3	ППУ 13
Приготування сметанно-вершкового крему	Б - контамінація мікроорганізмами за умови недотримання правил гігієни персоналу	Порушення правил особистої гігієни персоналом	3	0,3	0,9	ППУ 2, ППУ 3, ППУ 5, ППУ 6, ППУ 12
	Х – залишки миючих та дезінфікуючих засобів	Порушення процедур миття та дезінфекції інвентарю та обладнання	2	0,2	0,4	
	Ф – потрапляння частинок обладнання, інвентарю, сторонніх об'єктів персоналу	Пошкодження обладнання інвентарю, неухважність персоналу	2	0,2	0,4	
Формування виробу	Б - контамінація мікроорганізмами	Порушення технологічного процесу	3	0,2	0,6	ППУ 3, ППУ 5, ППУ 6, ППУ 12
	Х – залишки миючих та дезінфікуючих засобів	Порушення процедур миття та дезінфекції інвентарю	2	0,2	0,4	
	Ф – потрапляння частинок інвентарю, сторонніх об'єктів персоналу	Пошкодження інвентарю, неухважність персоналу	2	0,1	0,2	
Обсипання крихтою	Б - контамінація мікроорганізмами	Порушення технологічного процесу	2	0,1	0,2	ППУ 3, ППУ 5, ППУ 6, ППУ 12, ППУ 13
	Х – залишки миючих та дезінфікуючих засобів	Порушення процедур миття та дезінфекції інвентарю	2	0,1	0,2	
	Ф – потрапляння частинок інвентарю, сторонніх об'єктів персоналу	Пошкодження інвентарю, неухважність персоналу	2	0,2	0,4	
Швидке охолодження	Б - контамінація мікроорганізмами за умови порушення температури та термінів зберігання	Порушення технологічних параметрів під час зберігання	3	0,2	0,6	ППУ 3, ППУ 5, ППУ 6, ППУ 12, ППУ 13
	Х – залишки миючих та дезінфікуючих засобів	Порушення процедури миття та дезінфекції складських приміщень	2	0,2	0,4	
	Ф – потрапляння сторонніх об'єктів персоналу	Неухважність персоналу	2	0,1	0,2	
Подальше	Б - контамінація	Порушення	3	0,2	0,6	ППУ 3, ППУ 5,

Продовження таблиці 3.2

зберігання	мікроорганізмами за умови порушення температури та термінів зберігання	технологічних параметрів під час зберігання				ППУ 6, ППУ 12, ППУ 13
	X – залишки миючих та дезінфікуючих засобів	Порушення процедури миття та дезінфекції складських приміщень	2	0,2	0,4	
	Ф – потрапляння сторонніх об'єктів персоналу	Неуважність персоналу	2	0,1	0,2	
Реалізація	Б - контамінація мікроорганізмами за умови порушення температури та терміну зберігання	Порушення технологічних параметрів під час зберігання	3	0,2	0,6	ППУ 2, ППУ 3, ППУ 5, ППУ 6, ППУ 12, ППУ 13
	X – залишки миючих та дезінфікуючих засобів	Порушення процедур миття та дезінфекції інвентарю	2	0,1	0,2	
	Ф – потрапляння сторонніх об'єктів персоналу	Неуважність персоналу	2	0,2	0,4	

Джерело: складено автором згідно з вимогами [24]

Під час проведення аналізу небезпечних чинників було виявлено 9 значимих чинників біологічного походження (якщо добуток коефіцієнтів ймовірності виникнення та серйозності впливу утворює коефіцієнт 0,6 та більше, то такий небезпечний чинник буде значимий) на таких технологічних етапах виробництва: зберігання сировини, замішування тіста, формування коржів, випікання коржів, приготування сметанно-вершкового крему, формування виробу, швидке охолодження, подальше зберігання та реалізація. Наступним кроком буде визначення критичних контрольних точок для значимих чинників – це визначається шляхом послідовних відповідей на запитання «дерева рішень».

Визначення критичних контрольних точок наведено у табл. 3.3.

Таблиця 3.3 - Визначення критичних контрольних точок у процесі виробництва торта «Медовик безглютеновий»

Етап технологічного процесу	Небезпечний чинник (Б – біологічні, Ф – фізичні, Х – хімічні)	Відповіді на запитання «Дерева рішень»					Номер ККТ/ОППУ (ККТ – критична контрольна точка, ОППУ – операційна програма попередніх умов)
		1. Чи можна вважати цей небезпечний чинник істотним (який потрібно контролювати)? <i>Якщо так – переходимо до наступного запитання; якщо ні, то це несуттєвий небезпечний чинник, ППУ.</i>	2. Чи можуть наступні етапи гарантувати усунення істотного небезпечного чинника або його зниження до прийнятного рівня? <i>Якщо так – ОППУ, якщо ні – переходимо до наступного питання.</i>	3. Чи існують на цьому етапі заходи контролю, які дають змогу усунути або знизити до прийнятного рівня небезпечний чинник? <i>Якщо так - переходимо до наступного питання, якщо ні – треба модифікувати процес або продукцію і перейти до питання 1.</i>	4. Чи можливо визначити критичні межі для істотного небезпечного чинника на цьому етапі? <i>Якщо так - переходимо до наступного питання, якщо ні - ОППУ</i>	5. Чи є можливість проводити моніторинг заходів контролю так, щоб можна було зробити корекцію одразу після втрати контролю? <i>Якщо так, то ці небезпечні чинники управляються згідно з планом НАССР (за допомогою заходів контролю на ККТ), якщо ні - ОППУ</i>	
Зберігання сировини	Б – розвиток мікроорганізмів, в тому числі патогенних	Так	Ні	Так	Так	Так	ККТ 1-Б
Замішування тіста	Б – контамінація мікроорганізмами	Так	Так	Ні	Ні	Ні	ОППУ 1-Б
Формування коржів	Б – контамінація мікроорганізмами	Так	Так	Ні	Ні	Ні	ОППУ 2-Б
Випікання коржів	Б - контамінація мікроорганізмами за умов недотримання часу та температури випічки	Так	Ні	Так	Так	Так	ККТ 2-Б
Приготування сметанно-вершкового крему	Б – контамінація мікроорганізмами за умови недотримання правил гігієни персоналу	Так	Ні	Так	Ні	Ні	ОППУ
Формування	Б – контамінація	Так	Так	Ні	Ні	Ні	ОППУ

Продовження таблиці 3.3

виробу	мікроорганізмами						
Швидке охолодження	Б - контамінація мікроорганізмами за умови порушення температури та термінів зберігання	Так	Ні	Так	Так	Так	ККТ 3-Б
Подальше зберігання	Б – контамінація мікроорганізмами за умови порушення температури та термінів зберігання	Так	Ні	Так	Так	Так	ККТ 4-Б
Реалізація	Б - контамінація мікроорганізмами за умови порушення температури та терміну зберігання	Так	Ні	Так	Так	Так	ККТ 5-Б

Джерело: складено автором згідно з вимогами [24]

Наступними кроками впровадження системи НАССР будуть такі дії: визначення критичних меж для всіх ККТ, розроблення систем моніторингу для кожної ККТ та розроблення коригувальних дій – всі ці кроки можна об'єднати шляхом побудови плану НАССР, що буде критичні межі, визначати процедури моніторингу та коригувальні дії для кожної ККТ, що виникають під час технологічного процесу.

Таблиця 3.4 - План НАССР для виробництва торта «Медовик безглютеновий»

Етап технологічного процесу	№ ККТ - небезпечний чинник (Б – біологічні, Ф – фізичні, Х – хімічні)	Критичні межі	Процедури моніторингу				Коригувальні дії	Записи
			що	як	коли	хто		
Зберігання сировини	ККТ 1-Б	Температура в холодильній камері - +2...+5°C	Температура в холодильній камері	Електронна панель на холодильній камері	Не рідше 2 разів за зміну	Комірник	Встановлення меншої температури за умови її перевищення	Журнал моніторингу
Випікання коржів	ККТ 2-Б	Температура - 170°C, час – 6 хв	Температура духової шафи, час випічки	Візуальний огляд	Під час процесу	кондитер	Відбракування неякісного н/ф	Журнал моніторингу
Швидке охолодження	ККТ 3-Б	Температура в холодильній камері - +2...+5°C	Температура в холодильній камері	Електронна панель на холодильній камері	Не рідше 2 разів за зміну	Кондитер	Встановлення меншої температури за умови її перевищення	Журнал моніторингу
Подальше зберігання	ККТ 4-Б	Температура в холодильній камері - +2...+5°C	Температура в холодильній камері	Електронна панель на холодильній камері	Не рідше 2 разів за зміну	Кондитер	Встановлення меншої температури за умови її перевищення	Журнал моніторингу
Реалізація	ККТ 5-Б	Температура в холодильній камері та вітринах - +2...+5°C	Температура в холодильній камері та вітринах	Електронна панель на холодильній камері та вітринах	Не рідше 2 разів за зміну	Кондитер, офіціант	Встановлення меншої температури за умови її перевищення	Журнал моніторингу

Джерело: складено автором

Таким чином, для нового кондитерського виробу «Медовик безглютеновий» був розроблений план НАССР, що визначає критичні межі, процедури моніторингу та коригувальні дії для значимих небезпечних чинників, що визначаються як ККТ.

Для того, щоб звести до мінімуму ризик потрапляння алергену до готового виробу, варто вжити наступних заходів:

- співпрацювати з надійними постачальниками, що реалізують якісну та безпечну сировину (таку, що не містить глютен та його сліди), повну відсутність якого підтверджують відповідні документи (лабораторний висновок, сертифікат відповідності тощо);

- відокремити місця для зберігання сировини від загальних складських приміщень: неохолоджувальна комора для сухих продуктів, охолоджувальна камера для молочних та жирових продуктів, охолоджувальна камера для яєць;

- виділити окреме приміщення для виробництва безглютенової кондитерської продукції, що має бути забезпечене усім необхідним інвентарем (миски, лопатки, качалки, форми тощо) та обладнанням: ваги, тістомісильна машина, планетарний міксер, духова шафа, виробничі столи, мийна ванна, рукомийник;

- розробити окремий графік роботи в спеціалізованому приміщенні для працівника, що вже працює (або найняти спеціально навченого співробітника) та забезпечити його окремим комплектом робочої форми або спеціалізованим захисним одягом (для уникнення перехресного забруднення через робочий одяг).

Такі заходи рекомендовані для зведення до мінімального рівня або повного уникнення забруднення глютенем кондитерської продукції на всіх етапах технологічного процесу.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Готелі ділового призначення Києва поступово відновлюють свою роботу після початку війни в Україні. Такі засоби розміщення повинні пропонувати широкий спектр послуг для бізнес-туристів, включаючи зручне розташування, комфортні номери, конференц-зали, доступ до Wi-Fi, бізнес-послуги та інші зручності. Незважаючи на те, що діловий туризм в Україні все ще не досяг рівня 2021 року, очікується його зростання в майбутньому

Готельне підприємство Hilton Kyiv є успішним п'ятизірковим готелем ділового призначення, розташованим у центрі Києва. Він пропонує широкий перелік основних та додаткових послуг для ділових мандрівників, включаючи комфортні номери, конференц-зали, доступ до Wi-Fi, бізнес-послуги та інші зручності. Готель має ряд сильних сторін, таких як високий рівень обслуговування, кваліфікований персонал, зручне розташування та стійка репутація.

Засіб розміщення пропонує широкий спектр закладів ресторанного господарства, які можуть задовольнити будь-які смаки та потреби гостей. Однією з головних переваг є система безпеки харчових продуктів НАССР, що діє в усіх ЗРГ засобу розміщення, що свідчить про відповідальне ставлення керівництва готелю до безпеки харчових продуктів та здоров'я своїх гостей.

Кондитерський цех готелю Hilton Kyiv виробляє широкий спектр кондитерських виробів, які користуються популярністю у гостей, але варто зазначити, що у меню на сьогодні відсутні кондитерські вироби для людей з алергією на глютен.

Впровадження нового кондитерського виробу «Медовик безглютеновий» може стати ефективним способом вдосконалення системи НАССР на підприємстві та може мати низку переваг: 1) розширення асортименту продукції та залучення нових клієнтів: виріб задовольнить потреби людей з алергією на глютен, а також може стати популярним серед тих, хто дотримується принципів здорового харчування; 2) підвищення репутації готелю як соціально відповідального підприємства, продемонструє турботу про людей з обмеженими

можливостями харчування; 3) покращення системи НАССР: додавання нового продукту до системи дозволить виявити та усунути нові ризики.

В цілому, впровадження «Медовик безглютеновий» може стати вигідним та корисним кроком для готелю Hilton Kyiv. Це допоможе покращити систему НАССР, розширити асортимент продукції та залучити нових клієнтів.

1. Діловий туризм як перспективний напрям туристичної діяльності в Україні / Л. М. Прокопишин-Рашкевич, А. В. Назаренко // Науковий журнал «Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія «Проблеми економіки та управління» №1 (7). 2021 р. С. 86-95. Електронний ресурс. URL: 210488verstka-88-97.pdf (lpnu.ua)
2. Бізнес-готелі: особливості, переваги, вимоги. URL: <http://surl.li/tmenn>
3. Сталий розвиток українського туризму: що маємо створити для майбутнього? URL: <https://ukraine-oss.com/stalyj-rozvytok-ukrayinskogo-turyzmu-shho-mayemo-stvoryty-dlya-majbutnogo/>
4. Шевченківський район (Київ) - Вікіпедія. URL: <http://surl.li/tmenp>
5. Hilton Kyiv. Google Maps. URL: <https://cutt.ly/Keu2fcUV>
6. Hilton Kyiv. Google Maps. URL: <https://cutt.ly/Keu2fcUV>
7. Офіційний сайт готелю «Hilton Kyiv». URL: <https://www.hilton.com/en/hotels/kbphihi-hilton-kyiv/>
8. Офіційний сайт готелю «InterContinental Hotels Kyiv». URL: <http://surl.li/tmeni>
9. Офіційний сайт готелю «Fairmont Grand Hotel Kyiv». URL: <https://www.fairmont-ru.com/kyiv/>
10. Офіційний сайт готелю «Hyatt Regency Kyiv». URL: <https://cutt.ly/uwAQcHI1>
11. Клімат Києва – Вікіпедія. URL: <https://surl.li/tmenv>
12. Офіційна сторінка Facebook «HotelMatrix». URL: <https://www.facebook.com/hotelmatrixglobal>
13. Стрижак, О., Чайковський, С. Тенденції та перспективи розвитку міжнародного ділового туризму. Економіка та суспільство, (60), 2024. Електронний журнал. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3651/3580>
14. Hilton Kyiv - Wikipedia. URL: https://en.wikipedia.org/wiki/Hilton_Kyiv
15. Багатофункціональний комплекс «H-Tower» - Вікіпедія. URL: <http://surl.li/tmena>

16. Гринчуцький В. І., Карапетян Е. Т., Погріщук Б. В. Економіка підприємства: Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 304 с. URL: <https://xn--e1ajqk.kiev.ua/wp-content/uploads/2019/12/Ekonomika-pidpri-mstv-Grinchuczkiy-V.-I..pdf>
17. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навчальний посібник. - К.: Центр навчальної літератури, 2003. - 348 с. URL: <http://surl.li/dtiha>
18. Hilton Kyiv. Відгуки Google. URL: <https://surl.li/ueneo>
19. НАССР – Вікіпедія. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/НАССР>
20. Головні положення розробки і впровадження системи НАССР. URL: <https://market.avianua.com/?p=4100>
21. Принцип НАССР №5. Встановлення коригувальних дій. znaimo: Платформа про здорове шкільне харчування. URL: <https://znaimo.gov.ua/pryntsy-p-nassr-5-vstanovlennia-koryhuvalnykh-dii> .
22. Що потрібно знати про систему НАССР. URL: <https://globynska-gromada.gov.ua/news/1693299885/>
23. Постанова № 139 від 07.11.2001 Про затвердження Державних санітарних правил і норм "Мікробіологічні нормативи та методи контролю продукції громадського харчування". Аналітично-правова система ZakonOnline. URL: https://zakononline.com.ua/documents/show/91401_91401
24. Ткаченко А. С. Методичні настанови з дотримання вимог законодавства України щодо безпечності харчових продуктів на виробничих підприємствах споживчої кооперації України. Електронний посібник. URL: https://moz.gov.ua/uploads/2/12337-metodicni_nastanovi.pdf
25. Методичні рекомендації до виконання кваліфікаційної роботи на здобуття освітнього ступеня «Бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм здобуття освіти [електронний ресурс]: / уклад.: Л. О. Шаран, В. В. Цирульнікова, Н. П. Бондар, В. О. Губеня. - К: НУХТ, 2023. - 24 с.

ДОДАТКИ

Тези, опубліковані у збірнику «Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства: матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції», м. Запоріжжя, 10 листопада 2023 р – м. Запоріжжя. - С.1112-1113.

УДК 338-33

Пересада К.С.

студент гр. ГС-4-8

Національний університет харчових технологій

м. Київ, Україна

наук. кер. – к.т.н., доцент Дулька О.С.

МОЛЕКУЛЯРНА КУХНЯ ЯК НОВІТНЯ ТЕХНОЛОГІЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.

На сьогоднішній день, сфера ресторанного господарства не стоїть на одному місці – кожного дня шеф-кухарі і не тільки думають, як привабити та здивувати своїх гостей. Саме молекулярна кухня є одним з таких способів приваблення.

Молекулярна кухня – це окремий розділ науки, що займається вивченням фізико-хімічних процесів, що відбуваються під час приготування страв.

Сучасні кухарі буквально розділяють інгредієнти на молекули, змінюючи їхні властивості, що дозволяє отримати в результаті неймовірну страву. Такий напрям з'явилося в 70-х роках минулого століття. Проте саме поняття з'явилосяна 20 років пізніше – в 1992 році, його ввів в обіг фізик Ніколас Курт [1].

Серед найбільш популярних способів оброблення сировини для страв молекулярної кухні виділяють еспумізацію, желефікацію та емульсифікацію [1].

Еспумізація - це перетворення продуктів в піну. Такого ефекту можна досягти у разі додавання в продукт такого компонента, як соєвий лецитин, що є харчовою сировиною та виробляється з соєвої олії. Такий спосіб обробки продукту дозволяє перетворити в піну будь-який інгредієнт. Завдяки цьому текстура продукту зміниться, стане легкою, невагомою, повітряною, але при цьому повністю збереже свої смакові властивості і якості. На перший погляд може

здатися, що піна не відіграє особливої ролі в страві, але це не так [2]. Був випадок, коли відвідувач ресторану молекулярної кухні замовив непоказну білу піну, але, спробувавши її, відчув аромат свіжого житнього хліба і насичений смак бутерброда з маслом.

Желефікація - один з відомих способів, що подарував світові чимало рецептів такої кухні, але також застосовується при приготуванні звичних нам страв. В основі приготування покладено процес переробки продукту в гель із застосуванням альгінатів або желатину. За допомогою даної технології сучасні кухарі здатні зробити фруктові та овочеві спагетті, ікру з будь-якого продукту та багато іншого для незвичної подачі страви, а також для надання «смаку-акценту».

Емульсифікація - спосіб перетворення продукту в емульсію або рідину, що розділяється на жирові речовини і воду. Шеф-кухарі молекулярної кухні за такою технологією виготовляють салати у вигляді соусів, різні десерти та солодкі страви.

Із застосуванням даних способів можна приготувати такі страви, як малинова ікра з полуничною піною і карамеллю, спагетті з руколи, спагетті з апельсину, бальзамічна ікра, що використовується для ефектної подачі страви – варіанти приготування таких незвичайних страв обмежуються лише фантазією кухарю.

Ресторанні технології вдосконалюються з кожним днем і молекулярна кухня – це яскравий приклад поєднання продуктів, які на перший погляд не можливо поєднати.

Література:

1. Молекулярна кухня – це. Chef's Academy. URL: <https://chefs-academy.com/blog/molekulyarnaya-kukhnya-eto>
2. Молекулярна кухня – особлива технологія правильного харчування URL: <https://anymenu.ua/molekulyarnaya-kuxnya-osobennaya-texnologiya-pravilnogo-pitaniya/>

ДОДАТОК Б

Сертифікат про участь у II Міжнародній науково-практичній конференції «Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства» 10 листопада 2023 р.



Тези НАССР

УДК 664.14:658.5

Пересада Катерина

студентка

спеціальності «Готельно-ресторанна справа»

Наукові керівники: Олександр Люлька, В'ячеслав Губеня

канд. тех. наук, доценти

кафедри готельно-ресторанної справи

Національний університет харчових технологій

**ОСОБЛИВОСТІ НАССР У ВИРОБНИЦТВІ КРАФТОВОЇ КОНДИТЕРСЬКОЇ
ПРОДУКЦІЇ**

Вступ. Зростання популярності крафтової кондитерської продукції потребує ретельнішої уваги до системи безпеки її виробництва, де використовують натуральні інгредієнти, авторські рецептури. Велика кількість ручних технологічних операцій (порівняно з промисловим кондитерським виробництвом) надають неповторності кожному крафтовому виробу і водночас збільшують ризики біологічного походження для споживачів. Отже, система НАССР крафтового виробництва повинна більше зосереджуватися на особистій гігієні персоналу.

Метою роботи є формулювання основних рекомендацій щодо застосування принципів НАССР у крафтовому кондитерському виробництві.

Результати. Впровадження дієвої системи НАССР має низку переваг для виробників крафтової кондитерської продукції, основні з яких:

- підвищення конкурентоспроможності через зростання довіри споживачів, які цінують безпеку харчових продуктів;
- дотримання принципів безпеки зумовлює стабілізацію і показників якості продукції;
- зниження витрат на списання невідповідної продукції та штрафи.

Серед ресторанної кондитерської продукції велику частку охоплюють тістечка різних видів:

- за основою: бісквітні, пісочні, листкові, заварні, вафельні;

- за видом начинки: фруктової, горіхової, шоколадної, кремової, мусової та ін;
- за видом оздоблювальних напівфабрикатів: креми, збиті вершки, глазур, помадки, желе, сиропи.

Особливості НАССР крафтового кондитерського виробництва мають враховувати нові виклики, пов'язані з війною, і які потенційно збільшують ризики для споживачів. Проаналізувавши особливості виробництва крафтових кондитерських виробів у сучасних умовах, визначимо основні ризики для безпечності готової продукції та надамо рекомендації з їх усунення (табл. 1).

Таблиця 1 – Рекомендації щодо НАССР для крафтового виробництва кондитерських виробів

Ризики та проблеми	Рекомендації
Ускладнення логістичних процесів з постачання сировини. Плинність постачальників сировини та матеріалів.	Удосконалення системи підбору постачальників. Вибір місцевих виробників і постачальників сировини. Надання переваги транзитній формі постачання (без посередників). Комбінування централізованого та децентралізованого постачання сировини. Робота тільки із зареєстрованими операторами ринку харчових продуктів. Розглянути можливість впровадження у технологічні процеси альтернативних видів сировини.
Висока плинність кадрів, дефіцит кваліфікованих кадрів зі знаннями основ виробничої санітарії та харчової безпеки.	Удосконалення системи навчання персоналу. Спонукаати працівників до корпоративного гігієнічного навчання та самоосвіти із застосуванням освітніх платформ.
Зниження купівельної спроможності споживачів і збільшення ризиків недотримання термінів реалізації кондитерських виробів.	Маркетингові дослідження з вивчення тенденцій на ринку та вподобань цільової аудиторії. Складання портрету потенційного споживача. Прогнозування попиту. Виробництво такої кількості продукції, яку можливо реалізувати у допустимі терміни. Вивчення можливостей подовження термінів безпечного зберігання продукції: зниження температури; введення у технологію харчових добавок; заміна швидкопсувної сировини на більш стійку до зберігання; зміна режимів теплового оброблення.
Нестабільність електропостачання, що негативно впливає на режимні параметри холодильного зберігання сировини та готової продукції.	Важливо забезпечити стабільність температурного режиму в холодильному ланцюжку: постачання сировини – зберігання сировини – виробництво продукції – зберігання готової продукції – реалізація. Обов'язково, незалежно від аналізу ризиків, призначити критичні контрольні точки під час вхідного контролю та зберігання готової продукції з температурою як вимірним показником. Передбачити альтернативні джерела електропостачання для холодильного обладнання.

	Скоротити в асортименті продукцію зі складовими, які більш схильні до розвитку в них хвороботворних мікроорганізмів (мусові, кремові, вершкові, фруктові оздоблювальні напівфабрикати, а також основа із заварного тіста) і надавати перевагу горіховим, шоколадним та подібним складовим.
Збільшення кількості споживачів, схильних до харчових отруєнь. До традиційно вразливих груп споживачів (діти до 5 років, літні люди після 65 років, хворі на діабет і інші захворювання) додалися люди зі зниженим імунітетом, внаслідок постійного стресу, спричиненого війною.	Передбачити в асортименті продукцію функціонального призначення. Впровадження програми лояльності. Комплекс заходів із дотримання належної гігієнічної практики виробництва, дотримання принципів НАССР. Забезпечити реалізацію крафтової кондитерської продукції висококваліфікованими працівниками. Встановлення більш жорстких критичних меж для критичних контрольних точок в усьому технологічному процесі - від отримання сировини до реалізації продукції.

Висновки. Система безпеки харчової продукції унікальна для кожного закладу ресторанного господарства та має враховувати актуальні зовнішні та внутрішні негативні чинники, які збільшують ризики харчової продукції для споживачів. Для крафтових кондитерських виробів, наприкладі тістечок, запропоновано низку рекомендацій, які допомагають створити умови виробництва безпечної продукції з урахуванням наявних несприятливих чинників.

Ключові слова: НАССР, кондитерські вироби, крафтове виробництво, заклади ресторанного господарства, готельні підприємства.

Список використаних джерел

1. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: Навчальний посібник / В. Ф. Доценко, Н.П. Бондар, В.О. Губеня та ін. – К.: Видавничий дім «Кондор», 2021. – 368 с.

2. Стукальська, Н. М., Вархол В. О. «МОНІТОРИНГ БЕЗПЕЧНОСТІ І ЯКОСТІ ВИРОБНИЦТВА КОНДИТЕРСЬКИХ ВИРОБІВ». Таврійський науковий вісник. Серія: Технічні науки, вип. 1, Квітень 2023 р. – С. 13. <https://doi.org/10.32851/tnv-tech.2023.1.11>

ДОДАТОК Г

Сертифікат про участь у IV Всеукраїнській науково-практичній конференції з міжнародною участю «Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика»



ДОДАТОК Д

Сертифікат про проходження навчального курсу «Безпечність харчових продуктів: сучасне законодавство, сумлінний виробник, відповідальний споживач» на базі платформи Prometheus

