

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»

Декан факультету



Віта ЦИРУЛЬНІКОВА

(підпис)

(ім'я та прізвище)

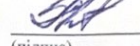
« 26 »

06

2023 р.

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри



Лариса ШАРАН

(підпис)

(ім'я та прізвище)

« 26 »

червне

2023 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: «Управління безпечністю харчових продуктів в закладах ресторанного господарства при готельному підприємстві»

Виконав: здобувач 3 курсу, групи ГС-4-13ск

Коротков Олексій Миколайович

(прізвище, ім'я, по батькові повністю)

  
(підпис)

Керівник В'ячеслав ГУБЕНЯ

(ім'я та прізвище)

  
(підпис)

Рецензент Людмила МАМЧЕНКО

(ім'я та прізвище)

  
(підпис)

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

Здобувач

  
(підпис)

Київ - 2023р.

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

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

Кафедра готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 24 «Готельно-ресторанна справа»


(шифр і назва)

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

(назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ГРС

 Лариса ШАРАН

“ 15 ” травня 2023 року

**З А В Д А Н Н Я**

**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА**

Короткова Олексія Миколайовича

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Управління безпечністю харчових продуктів в закладах ресторанного господарства при готельному підприємстві»

керівник роботи Губеня В'ячеслав Олександрович, к.т.н., доцент,

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

затверджені наказом вищого навчального закладу від “15” травня 2023 року № 271-КС







2. Строк подання здобувачем роботи 15 червня 2023 року

3. Вихідні дані до роботи «Управління безпечністю харчових продуктів в закладах ресторанного господарства при готельному підприємстві»

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ; Розділ 1 «Готельно-ресторанний бізнес Білоцерківського району Київської області»; Розділ 2 «Характеристика підприємства готель-кафе «Стадіон»; Розділ 3 «Вдосконалення системи безпечності продукції кафе при готельному підприємстві»; 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	Губеня В. О., доцент	 15.05.23 р.	26.05.22 р. 
Розділ 2	Губеня В. О., доцент	 27.05.23 р.	04.06.23 р. 
Розділ 3	Губеня В. О., доцент	 05.06.23 р.	11.06.23 р. 

7. Дата видачі завдання 15 травня 2023 року

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

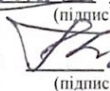
№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	<b>ВСТУП</b> РОЗДІЛ 1 Готельно-ресторанний бізнес Білоцерківського району Київської області	15.05-26.05.2023	Виконано
2	РОЗДІЛ 2 Характеристика підприємства готель-кафе «Стадіон»	27.05-04.06.2023	Виконано
3	РОЗДІЛ 3 Вдосконалення системи безпечності продукції кафе при готельному підприємстві	05.06-11.06.2023	Виконано
4	Висновки та пропозиції. Список використаної літератури та інтернет-ресурсів. Додатки	12.06-13.06.2023	Виконано
5	Дооформлення кваліфікаційної роботи	14.06-15.06.2023	Виконано
6	Подання кваліфікаційної роботи на кафедрі	<b>15.06.2023</b>	Виконано

Здобувач

  
(підпис)

Олексій КОРОТКОВ

Керівник роботи

  
(підпис)

В'ячеслав ГУБЕНЯ

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**  
**ІНФОРМАЦІЙНА КАРТКА**  
**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

Здобувача: Короткова Олексія Миколайовича

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

денна скорочена форма навчання, спеціальність 241 «Готельно-ресторанна  
справа», освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

**Тема роботи: «Управління безпечністю харчових продуктів в закладах**  
**ресторанного господарства при готельному підприємстві»**

Керівник роботи: к.т.н., доц. Губеня В.О.

Дата захисту “27” червня 2023 р.

Робота захищена з оцінкою \_\_\_\_\_

**АНОТАЦІЯ**

Робота присвячена визначенню теоретичних засад та розробці практичних рекомендацій вдосконалення системи управління безпечністю продукції в закладі готельно-ресторанного господарства кафе при готелі «Стадіон» м. Тетіїв. Дано характеристику підприємств гостинності Білоцерківського району. Визначено проблеми та виклики для сфери HoReCa в Тетіївській міській територіальній громаді. Здійснено аналіз структури та виробничої діяльності підприємства. Окреслено процес управління якістю та безпечністю продукції в закладі ресторанного господарства. Здійснено обґрунтування переліку заходів з вдосконалення системи НАССР в кафе при готельному підприємстві. Запропоновано вдосконалення програм передумов. Проведено аналіз небезпечних чинників і роботу з критичними контрольними точками. Визначено ефективність запропонованих заходів для підприємства гостинності. Проведена оцінка ефективності дозволяє прогнозувати позитивний ефект від впровадження

розроблених заходів та рекомендувати їх до імплементації в роботу закладу готель-кафе «Стадіон».

Ключові слова: харчова безпека, система HACCP, ресторанне господарство, контроль якості, стандарти.

## ANNOTATION

The work is devoted to the determination of theoretical foundations and the development of practical recommendations for improving the product safety management system in the hotel and restaurant business of the cafe at the «Stadium» hotel in Tetiiv. The characteristics of hospitality enterprises of Bilotserkiv district are given. Problems and challenges for the HoReCa sector in the Tetiiv urban territorial community have been identified. An analysis of the structure and production activity of the enterprise was carried out. The process of managing the quality and safety of products in the restaurant industry is outlined. The substantiation of the list of measures to improve the HACCP system in the cafe at the hotel enterprise was made. Improvements to prerequisite programs are proposed. An analysis of dangerous factors and work with critical control points was carried out. The effectiveness of the proposed measures for the hospitality enterprise was determined. The conducted efficiency assessment allows us to predict the positive effect of the implementation of the developed measures and to recommend them for implementation in the work of the «Stadium» hotel-cafe establishment.

Keywords: food safety, HACCP system, restaurant business, quality control, standards.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	<b>7</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС БІЛОЦЕРКІВСЬКОГО РАЙОНУ КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ</b> .....	<b>9</b>
1.1 Характеристика підприємств гостинності досліджуваного регіону.....	9
1.2 Проблеми та виклики для сфери HoReCa в Тетіївській міській територіальній громаді .....	14
<b>РОЗДІЛ 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬ-КАФЕ «СТАДІОН»</b> .....	<b>19</b>
2.1 Аналіз структури та виробничої діяльності підприємства .....	19
2.2 Управління якістю та безпечністю продукції в закладі ресторанного господарства .....	25
2.2.1 Контроль якості ресторанної продукції в кафе.....	25
2.2.2 Управління безпечністю кулінарної продукції в кафе.....	30
2.3 Обґрунтування переліку заходів з вдосконалення системи НАССР в кафе при готельному підприємстві .....	36
<b>РОЗДІЛ 3. ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ БЕЗПЕЧНОСТІ ПРОДУКЦІЇ КАФЕ ПРИ ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ</b> .....	<b>40</b>
3.1 Вдосконалення програм передумов .....	40
3.2 Аналіз небезпечних чинників і робота з критичними контрольними точками .....	43
3.3 Ефективність запропонованих заходів для підприємства гостинності ..	46
<b>ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ</b> .....	<b>48</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ</b> .....	<b>50</b>
<b>ДОДАТКИ</b> .....	<b>54</b>

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Здоров'я та безпека споживачів мають вирішальне значення у ресторанній галузі. Неправильна обробка, зберігання або приготування продуктів харчування може призвести до харчових отруєнь, інших захворювань та негативно позначитися на фізичному стані людей. У такому контексті, впровадження ефективної системи управління безпечністю продукції є невідкладною задачею для підприємств гостинності. Крім того, з урахуванням сучасних тенденцій у харчовій індустрії, важливо забезпечити високу якість продуктів, що використовуються в ресторанному господарстві. Зростає свідомість споживачів щодо харчової безпеки, екологічності та сталості вимагає від підприємств гостинності виконувати високі стандарти і відповідати сучасним вимогам.

**Об'єктом дослідження** є система забезпечення безпечністю продукції ресторанних закладів.

**Предметом дослідження** є вдосконалення системи управління якістю та безпечністю продукції закладу ресторанного господарства при підприємстві гостинності готель-кафе «Стадіон».

**Метою дослідження** є визначення теоретичних засад та розробка практичних рекомендацій вдосконалення системи управління безпечністю продукції в закладі готельно-ресторанного господарства кафе при готелі «Стадіон» м. Тетіїв.

Відповідно до мети сформовані наступні **завдання**:

- Дати характеристику підприємств гостинності досліджуваного регіону;
- Визначити проблеми та виклики для сфери HoReCa в Тетіївській міській територіальній громаді;
- Здійснити аналіз структури та виробничої діяльності підприємства;

- Окреслити процес управління якістю та безпечністю продукції в закладі ресторанного господарства;
- Здійснити обґрунтування переліку заходів з вдосконалення системи НАССР в кафе при готельному підприємстві;
- Запропонувати вдосконалення програм передумов;
- Провести аналіз небезпечних чинників і роботу з критичними контрольними точками;
- Визначити ефективність запропонованих заходів для підприємства гостинності.

У процесі виконання кваліфікаційної роботи застосовувалася сукупність загальних та специфічних наукових **методів**, в тому числі системний підхід, групування, графічне моделювання.

Кваліфікаційна робота розміщена на 54 сторінках та складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел з 30 найменувань та додатків. В роботі використано 7 рисунків та 4 таблиці.

# РОЗДІЛ 1

## ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС БІЛОЦЕРКІВСЬКОГО РАЙОНУ КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

### 1.1 Характеристика підприємств гостинності досліджуваного регіону

Перш ніж давати характеристику закладам сфери HoReCa, що діють в Білоцерківському районі та аналізувати середовище, в якому вони функціонують, доцільно коротко описати сам район.

Білоцерківський район є одним з найбільших районів Київської області та займає площу близько 6510,3 квадратних кілометрів. В районі проживає 439877 осіб [1]. Його адміністративний центр - місто Біла Церква, яке є важливим культурним, промисловим та туристичним центром в межах не лише району, а й області. Район має різноманітну природу, включаючи ліси, степи та річкові долини. На його території знаходиться чимало природних заповідників та ландшафтних заказників, які мають велике значення для збереження біорізноманіття та екологічного балансу регіону.

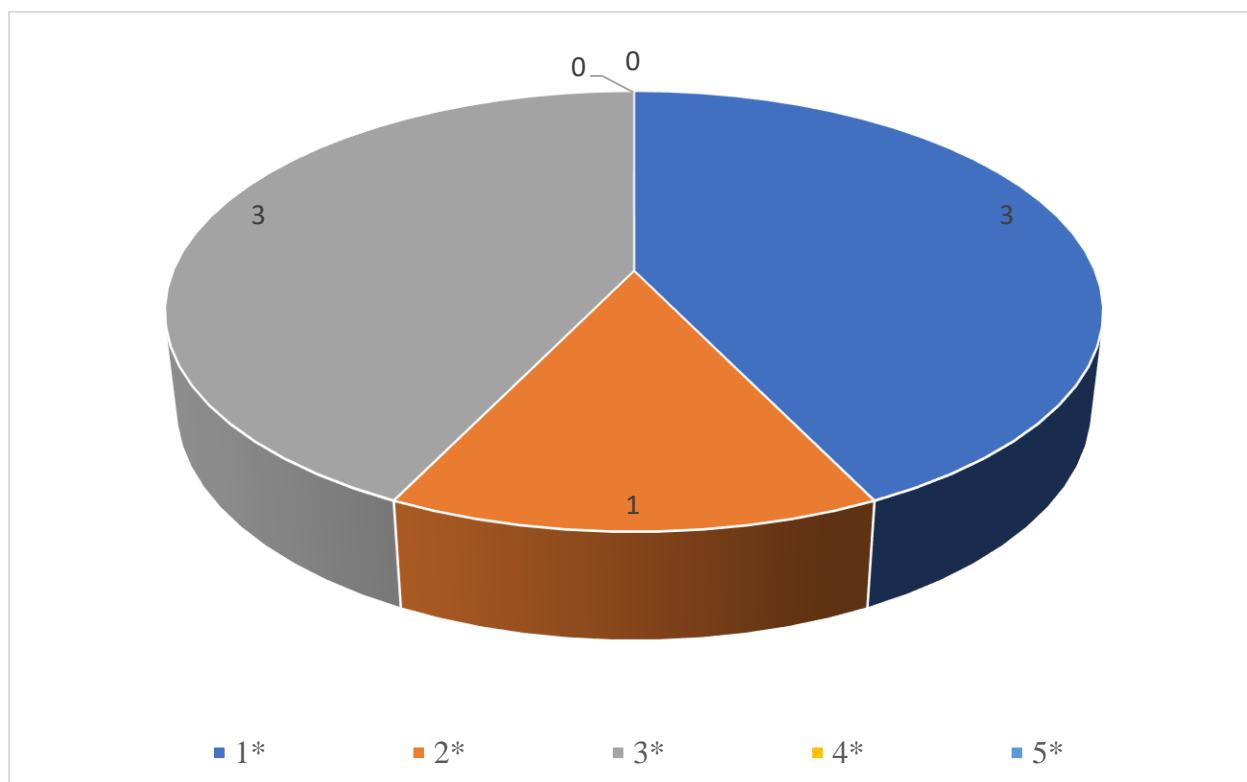
Місто Біла Церква є історичним центром району. Воно відоме своєю багатю культурною спадщиною, архітектурою та історичними пам'ятками. У місті можна відвідати дендропарк «Олександрія» [2], Костел Святого Івана Хрестителя [3], Зимовий палац Браницьких, Микільську церкву та музеї, такі, як Білоцерківський краєзнавчий музей та унікальний музей електрозв'язку [4]. Біла Церква також славиться своїми парками та скверами, які створюють чудову атмосферу для відпочинку та прогулянок.

Окрім того, Білоцерківський район має розвинуту транспортну інфраструктуру. Проходять автомобільні дороги, які зв'язують район з іншими населеними пунктами, зокрема з містом Києвом. Розвинута і система громадського транспорту - транспортна мережа по району складається із 34 маршрутів. Автобусним сполученням охоплено 100% населених пунктів [5]. Також присутні

залізничні сполучення, що забезпечують зручний доступ до інших регіонів України.

Туризм також є важливою галуззю в Білоцерківському районі. Розташовані тут природні заповідники та ландшафтні заказники привертають багато відвідувачів. Любителі природи можуть насолоджуватися прогулянками в лісах, спостерігати за різноманітними видами рослин та тварин. Загалом Білоцерківський район має свої особливості, які роблять його привабливим для проживання, відвідування, відпочинку та розвитку. Це сполучення промислового потенціалу, природного багатства та культурної спадщини, що створює цікаве поєднання, привабливе для відвідувачів.

Менше з тим, сектор гостинності в Білоцерківському районі розвинутий доволі слабо. На сьогодні в районі функціонує лише 46 засобів розміщення [6], більшість з яких є не сертифікованими закладами, а апартаментами. Сертифікованих закладів, за даними GoogleTravel, є всього лиш 7 закладів, причому немає жодного готелю категорії 4 або 5\* (рис. 1.1).



**Рис. 1.1 – Кількість сертифікованих закладів розміщення різних категорій в Білоцерківському районі, од.**

*Джерело: складено автором на основі [7]*

Більшість готелів в Білоцерківському районі розташовані в містах, що входять до району – безпосередньо в Білій Церкві, Сквирі, Таращі, Тетіїві та Узині. Крім цього, є кілька готелів-садиб, розташованих віддалік від міст, проте в безпосередній доступності, як від районного центру, так і транспортної інфраструктури.

Вартість проживання в закладах розміщення може бути визначена різними факторами, такими як розташування, рівень комфорту, розмір кімнати та послуги, надані включно до загальної ціни. Зазвичай, вартість проживання залежить від класу готелю, гостьового будинку або мотелю. Як бачимо, в Білоцерківському районі доступні різні класи готелів, від економ-класу до доволі пристойних закладів середнього рівня. В економ-класі, вартість проживання може коливатися від 500 гривень до 750 гривень за добу, залежно від розміру та комфорту кімнати. У середньому класі вартість може збільшитися до 1000-1800 гривень за добу. Найдорожча виявлена нами пропозиція належить закладу Lisotel [8], який пропонує оренду будиночків-шале, вартість яких, в залежності від особливостей та набору послуг, може сягати 10000 гривень.

Сервісні послуги, що надаються в закладах розміщення, також можуть бути різними. Це можуть бути послуги ресторану або кафе, прибирання номерів, пральні послуги, доступ до інтернету, бізнес-центр та інші. Враховуючи це, вартість сервісних послуг може бути додатковими 10-30% від загальної вартості проживання, залежно від обраного класу готелю та набору послуг, що пропонуються відвідувачу. Додаткові послуги, такі як доступ до фітнес-центру, басейну, сауни або SPA-процедур, також можуть бути доступні в окремих готелях. Вартість цих послуг може бути обчислена окремо від загальної вартості проживання та сервісних послуг. За нашими оцінками, середня вартість проживання в закладах розміщення Білоцерківського району станом на травень 2023 року становить близько 800 гривень за ніч.

На жаль, точних даних щодо кількості туристів, що відвідують район щороку, знайти не вдалося, однак, хоча точні дані про популярність та попит на

готельні послуги в Білоцерківському районі недоступні, можна припустити кілька факторів, що можуть впливати на ці показники.

По-перше, розташування Білоцерківського району в Київській області, яка є однією з ключових туристичних областей в Україні, є суттєвим фактором, що впливає на попит на готельні послуги. Близкість до Києва, столиці України, і розташування в історично багатій та красивій природній зоні можуть приваблювати туристів, які шукають відпочинок та релаксацію.

По-друге, наявність в Білоцерківському районі значних культурних та історичних пам'яток, таких як Меморіальний комплекс козацької слави в Мазепинцях, Замкова гора, Микільська церква, Зимовий палац, а також природних заповідників та парків, створює додаткову привабливість для туристів та подорожуючих [9]. Це також суттєво впливає на популярність даного напрямку серед туристів.

По-третє, розвиток інфраструктури та зростання туристичного сектору в Україні, яке спостерігалось в 2017-2019 та 2021 роках, також здійснювало позитивний вплив на популярність готельних послуг у Білоцерківському районі. Звичайно, початок повномасштабної війни та тимчасова окупація частини Київської області суттєво змінили існуючі тенденції, проте станом на 2023 рік можна констатувати посилення попиту на туристичні послуги внутрішнього туризму.

Дещо кращою є ситуація в сфері харчування. Станом на 1 червня 2023 року, діючих закладів ресторанного господарства лише в Білій Церкві є понад 40 (не рахуючи різного роду несертифікованих точок стрітфуду) [10], а загалом в районі, за оцінками автора, є понад 150 закладів харчування різного типу, класу та спрямування.

Зважаючи на географічне розташування в серці України, в ресторанах району присутні страви, характерні передусім для української кухні. Традиційні українські страви, такі як борщ, вареники, голубці та ковбаси, займають важливе місце в меню цих ресторанів.

Окрім української кухні, в Білоцерківському районі представлені також інші кулінарні традиції. Наприклад, у зв'язку з популярністю туризму та зростанням культурного обміну, в ресторанах району представлені різноманітні світові кухні. Є як звичні європейська, зокрема, італійська та французька кухня, так і доволі екзотичні для українського ринку ресторани азійської кухні – японська та китайська. Крім того, з урахуванням багатонаціональної культурної спадщини Білоцерківського району, присутні ресторани, що, хоча спеціалізуються на одній з кухонь, також пропонують смаколики із польської, грузинської, іспанської, турецької або інших кухонь.

Важливим аспектом різноманітності меню ресторанних закладів в Білоцерківському районі є також сезонність та використання місцевих продуктів. Оскільки район знаходиться в аграрній зоні, більшість ресторанів пропонують страви зі свіжих овочів, фруктів та зелених культур, які вирощуються на місцевих фермерських господарствах.

Обробка відгуків на сайті Tripadvisor [10] показала, що рівень обслуговування в закладах знаходиться на доволі низькому рівні. Офіціанти часто не професійні, а самі заклади нерідко надають неякісні послуги та не відповідають вимогам споживачів. При цьому проблемою також є і якість самих страв, яка не завжди знаходиться на належному рівні.

Цінова політика більшості закладів є спрямованою на середній та економічний ціновий рівні. Ресторанів високої кухні з відверто високими цінами в регіоні немає, тому середня вартість страв знаходиться на прийнятному для мешканців району та туристів рівні. Середній чек, за нашими оцінками, знаходиться на рівні 250-300 гривень, що дещо нижче за дані сайту Tomato.ua [11], які, втім, оцінюють лише Білу Церкву, в той час як в закладах в решті району вартість є нижчою.

Конкуренція в сфері ресторанного бізнесу в Білоцерківському районі є неоднорідною. З одного боку – в містах району є велика кількість закладів, які майже завжди спрямовані на одну й ту ж цільову аудиторію, проте, разом з тим, в селищах, навіть таких великих, як Володарка, Рокитне чи Гребінки, спостерігається

недостатня кількість закладів харчування, тому конкуренція в них практично відсутня.

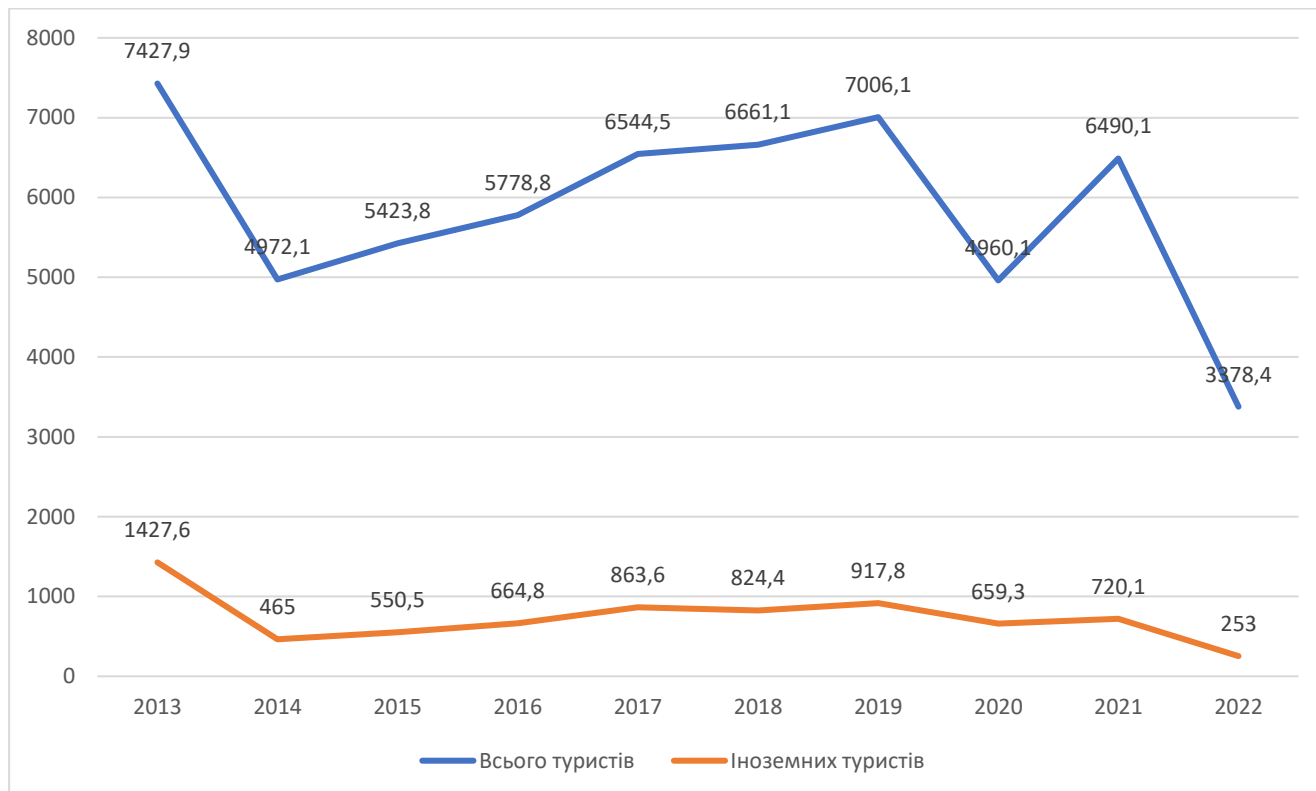
Загалом готельно-ресторанний бізнес в Білоцерківському районі є доволі розвиненим, хоча і спостерігається неоднорідність розміщення закладів на території району. До того ж можна констатувати, що в районі спостерігається недостатня кількість як закладів розміщення, так і закладів ресторанного господарства. В той час як в Білій Церкві є кілька готелів, хостелів, велика кількість апартаментів та різноманітних закладів харчування, в решті міст та селищ є всього лише кілька готельних та рестораних закладів.

## **1.2 Проблеми та виклики для сфери HoReCa в Тетіївській міській територіальній громаді**

Сфера гостинності є складною системою, де різні елементи взаємодіють і доповнюють один одного. Вона включає такі складові, як готелі, ресторани, тимчасові засоби розміщення, туристичні агенції та розважальні заклади. Однак, основною складовою цієї галузі є саме готельно-ресторанна підсистема.

Як і кожна галузь економіки, сектор HoReCa стикається з численними проблемами. Для Тетієва дані проблеми, в основному, є такими ж, як і для решти України та, передусім, пов'язані з кількістю туристів. Тому доцільно здійснити аналіз кількості туристів, які скористались послугами засобів розміщення в Україні за 2012-2022 роки (рис. 1.2).

Відповідно до наведених даних бачимо, що кількість іноземних туристів протягом досліджуваного періоду мала суттєву тенденцію до спаду. Особливо виділяються періоди в 2014, 2020 та 2022 роках, коли почалась війна на Сході, пандемія та повномасштабне вторгнення РФ відповідно. Аналогічний вплив відчули і заклади ресторанного господарства, значна частина яких, особливо в туристичних дестинаціях, суттєво залежить від туристичних потоків.



**Рис. 1.2 – Кількість туристів в Україні, 2013-2022, тис. осіб**

*Джерело: складено автором на основі даних [12; 13; 14]*

Сфера готельного та ресторанного господарства реагувала на такі зміни відповідно - динаміка закладів розміщення та харчування була позитивною лише до 2014 року та в період з 2017 по 2019 роки, проте з початком пандемії, а пізніше, повномасштабної війни в 2022 році значна кількість закладів ресторанного та готельного господарства припинила свою діяльність.

Для визначення основних проблем та перспектив розвитку ресторанного господарства Тетіївської міської територіальної громади спершу опишемо заклади даної сфери та визначимо фактори, які на них впливають.

У місті Тетіїв на сьогодні діє 5 закладів готельного господарства [15], а також різноманітні заклади ресторанного господарства, такі як кафе, ресторани, бари, паби, закусочні та інші. Більшість з них мають свою спеціалізацію, наприклад, кафе зі спеціалізацією на каві, десертах або швидкому харчуванні, ресторани зі спеціалізацією на українській, європейській або японській кухнях, паби зі спеціалізацією на пиві тощо.

У місті Тетіїв є достатня кількість закладів ресторанного господарства, що забезпечує населення міста та приїжджих туристів можливістю обрати за своїми смаковими уподобаннями. Також у місті є розвинена транспортна інфраструктура, яка дає можливість доїхати до закладів ресторанного господарства. Місто розташоване у центрі Київської області, що забезпечує доступність до природних ресурсів та сировини для виробництва кулінарної продукції. Заклади ресторанного господарства у місті Тетіїв спрямовані на задоволення потреб всіх верств населення. Багато закладів мають демократичні ціни на страви, що дає змогу користуватися послугами ресторанів та кафе не лише заможним людям, а й широким верствам населення.

Тепер оцінимо середовище, в якому функціонують заклади ресторанного господарства за допомогою такого інструменту, як PEST-аналіз (табл. 1.1).

**Таблиця 1.1 – PEST-аналіз сектору HoReCa Тетіївської міської територіальної громади**

<b>Політичні (P)</b>	<b>Економічні (E)</b>
<p>Війна та викликані нею руйнування;</p> <p>Нестабільна політична ситуація, викликана війною проти російської агресії;</p> <p>Візові бар'єри для багатьох країн і навпаки – відсутність візового режиму з ЄС;</p> <p>Закриття кордонів багатьох країн у зв'язку з ситуацією з пандемією.</p> <p>Слабка законодавча база: галузь туризму працює за старою законодавчою базою.</p>	<p>Неможливість прогнозування курсу валют;</p> <p>Активна інфляція та зростання цін, що знижує платоспроможність споживачів та зменшує прибутковість закладу;</p> <p>Зростання тарифів на залізничний та автобусний транспорт та неможливість авіасполучення;</p> <p>Створення нових туристичних зон.</p>
<b>Соціокультурні (S)</b>	<b>Технологічні (T)</b>
<p>Висока плинність кадрів в сфері гостинності та ресторанному бізнесі;</p> <p>Зміна смаків та вподобань туристів;</p> <p>Розвиток дитячого, соціального, гастрономічного, екологічного, етнографічного та інших видів туризму.</p>	<p>Добре розвинута туристична інфраструктура в регіоні та велика кількість конкурентів;</p> <p>Низький рівень підготовки професійних кадрів;</p> <p>Розвиток електронної комерції;</p> <p>Ставка на медійний простір.</p>

*Розроблено автором*

Як бачимо, головні виклики в зовнішньому середовищі є наслідком війни, які викликали і зниження економічних показників діяльності підприємства, і загальне зниження кількості відвідувачів готелю.

Український сектор HoReCa за останні три роки зіткнувся з двома катастрофічними кризами – пандемією коронавірусу та війною. Природно, що керівники підприємств сфери гостинності намагались мінімізувати збитки, адже підприємство стикається із серйозними проблемами, серед яких можна виділити:

- незадоволеність заробітної плати через затримку виплат, а також різниця між розміром окладу та рівнем займаної посади;
- витік кваліфікованих працівників у разі високої конкурентної боротьби;
- проблеми соціально-психологічного характеру, що виникли через страх втрати робочого місця.

Основні недоліки у процесі функціонування та розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу в Тетіївській міській територіальній громаді, на нашу думку, є наступними:

- недостатній рівень задоволеності вимог споживачів;
- недостатньо добре розвинута система управління якістю на підприємствах;
- переважна орієнтація представників ресторанного господарства не на якість своєї продукції, а на матеріальне забезпечення закладу;
- недостатньо високий рівень управління закладами, низький рівень лідерських якостей у керівників закладів;
- дуже часто прерогативою закладу є кількість продукції, а не її якість;
- недостатньо кваліфікований рівень персоналу закладів, а отже і низька якість обслуговування;
- недостатня рекламна діяльність закладів;
- недосконала іміджева стратегія ресторанних закладів.

- недостатня якість послуг, що надаються та невідповідність цін рівню якості;
- низький рівень конкуренції на ринку, що призводить до небажання розвиватись.

Зазначимо, що внаслідок подій останніх років: пандемії, військового вторгнення – на ринку готельно-ресторанної сфери відзначалися досить кризова ситуація. Проте, вітчизняні підприємства попри усе намагаються повноцінно функціонувати, впроваджувати інновації, максимально адаптуватися до вимог сьогодення, зберігати та розвивати свій бізнес.

Менше з тим, розвиток закладів ресторанного господарства у місті Тетіїв має позитивну динаміку, на яку практично не вплинула війна. Так, в усьому місті протягом 2022 року закрався тільки один заклад ресторанного господарства у зв'язку з проведенням ремонтних робіт. Отже, населення міста та туристи мають змогу отримати повний спектр послуг харчування, залежно від своїх уподобань та фінансових можливостей.

## РОЗДІЛ 2

### ХАРАКТЕРИСТИКА ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬ-КАФЕ «СТАДІОН»

#### 2.1 Аналіз структури та виробничої діяльності підприємства

Готель-кафе "Стадіон" є приватним підприємством, яке об'єднує в собі функції кафе та готелю. Номерний фонд готелю «Стадіон» представлено дво- та трьохмісними комфортабельними номерами з усіма зручностями. У кожному номері є двоспальне ліжко або два полуторні ліжка, приліжкові тумбочки, кондиціонер, телевізор із супутниковим телебаченням, санвузол. Загальна кількість посадкових місць ресторану розрахована на 200 осіб. Приміщення має дві зали на 40 та 160 осіб, які чудово підходять для проведення свят та корпоративів. Також у ресторані організуються поминальні обіди. Можливі попередні замовлення, бронювання столиків, а також банкетних залів [16].

Основна інформація щодо готельно-ресторанного комплексу наведена в таблиці 2.1.

**Таблиця 2.1 – Інформація підприємства готель-кафе «Стадіон»**

Назва компанії	Готель-кафетерій «Стадіон»
Організаційно-правова форма	Приватне підприємство
Дата реєстрації	21.10.2002
Основний напрямок діяльності	56.10 Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування
Додаткові напрямки діяльності	47.25 Роздрібна торгівля напоями в спеціалізованих магазинах 47.11 Роздрібна торгівля в неспеціалізованих магазинах переважно продуктами харчування, напоями та тютюновими виробами
Адреса	Україна, 09800, м. Тетіїв, вул. Цвіткова, 33
Контактні дані	+38 097 882-90-96 (готель), +38 067 923-11-67 (кафе)
Керівник	Лісюк Євгенія Станіславівна

*Джерело: складено автором на основі [16; 17]*

Вся діяльність закладу ведеться у таких напрямках:

- надання послуг розміщення;
- надання послуг харчування;
- забезпечення стратегічного розвитку організації;
- забезпечення поточного виконання планів виробництва;

Організаційна структура управління готелем-кафе «Стадіон» включає посади директора, менеджера, головного бармена та кухаря, які спільно забезпечують ефективне функціонування готельно-ресторанного бізнесу. Організаційна структура готелю представлена на рисунку 2.1.



**Рис. 2.1 – Організаційна структура готелю-кафе «Стадіон»**

*Джерело: складено автором за даними підприємства*

Як бачимо, ця організаційна структура є лінійною. При лінійному управлінні кожна ланка і кожен підлеглий мають одного керівника, через якого одноразовим каналом проходять всі команди управління [18, с. 14]. Управлінські ланки відповідають за результати всієї діяльності керованих об'єктів. Йдеться про пооб'єктне виділення керівників, кожен із яких виконує всі види робіт, розробляє та приймає рішення, пов'язані з управлінням даним об'єктом.

Оскільки в лінійній структурі управління рішення передаються ланцюжком «згори донизу», а сам керівник нижньої ланки управління підпорядкований керівнику вищого за нього рівня, формується свого роду ієрархія керівників цієї конкретної організації [19]. В даному випадку діє принцип єдиноначальності, суть якого полягає в тому, що підлеглі виконують розпорядження лише одного керівника. Вищий орган управління немає права віддавати розпорядження будь-яким виконавцям, минаючи їх безпосереднього начальника.

У представленій на рисунку 2.1 структурі можна назвати два типи підрозділів. До першої групи відділів – основних підрозділів, завданням яких є організація процесу виробництва та надання послуги, відносяться:

- служба номерного фонду;
- відділ просування (продажів);
- служба обслуговування гостей;
- кухарі;
- офіціанти;
- обслуговуючий персонал кафетерію.

До другої групи відділів – які забезпечують підрозділи, завданням яких є забезпечення ефективної роботи основних підрозділів, відносяться:

- бухгалтерія;
- відділ кадрів.

Керівники відділів несуть персональну відповідальність за вирішення завдань, поставлених перед довіреними їм відділами.

Існує ряд фахівців, які не входять у відділи та служби закладу, які виконують функції, відповідні своїм посадам, та носять назву незалежних співробітників, до них належать юрист, помічник керівника, системний адміністратор. Вони знаходяться поза штатом, тому не є частиною постійного персоналу готелю.

Клієнтська аудиторія готелю складається з туристів та гостей міста Тетіїв, тоді як місцеві мешканці та відвідувачі міста є основною цільовою групою кафетерію.

Поміж господарською діяльністю закладу варто зазначити такі додаткові послуги, як організація трансферу та зустрічі на залізничному вокзалі, а також прокат автомобілів. Такі послуги можуть бути корисними для туристів та подорожуючих, які перебувають у готелі. Також, готель-кафе має можливість організації конференційних заходів та здійснення оренди конференц-залу. Це може залучити корпоративних клієнтів та підприємства, які шукають простір для проведення своїх заходів. Крім того, надаються кейтерингові послуги для організації заходів поза межами закладу.

Приміщення, які займає заклад, розташовується на відомій та популярній вулиці міста. Зовні готель-кафе «Стадіон» має велику вивіску, що забезпечує гарний огляд на відстані, а також слугує гарною рекламою ресторану. До складу будівлі комплексу входять: приміщення готелю; основний зал кафе на 160 місць; додатковий зал кафе на 40 місць; виробничі, адміністративні, складські й приміщення для персоналу.

До складу виробничих приміщень входять; гарячий цех, холодний цех, цех доробки напівфабрикатів, овочевий цех, мийна посуду. До адміністративних зараховують кабінет директора, бухгалтерію. У меню представлені всі найрізноманітніші блюда й напої. Є один основний зал на 160 людей і один маленький на 40 персон. Загальна кількість посадкових місць – 200. Для підтримки мікроклімату обладнана система кондиціювання та вентилявання торговельного залу.

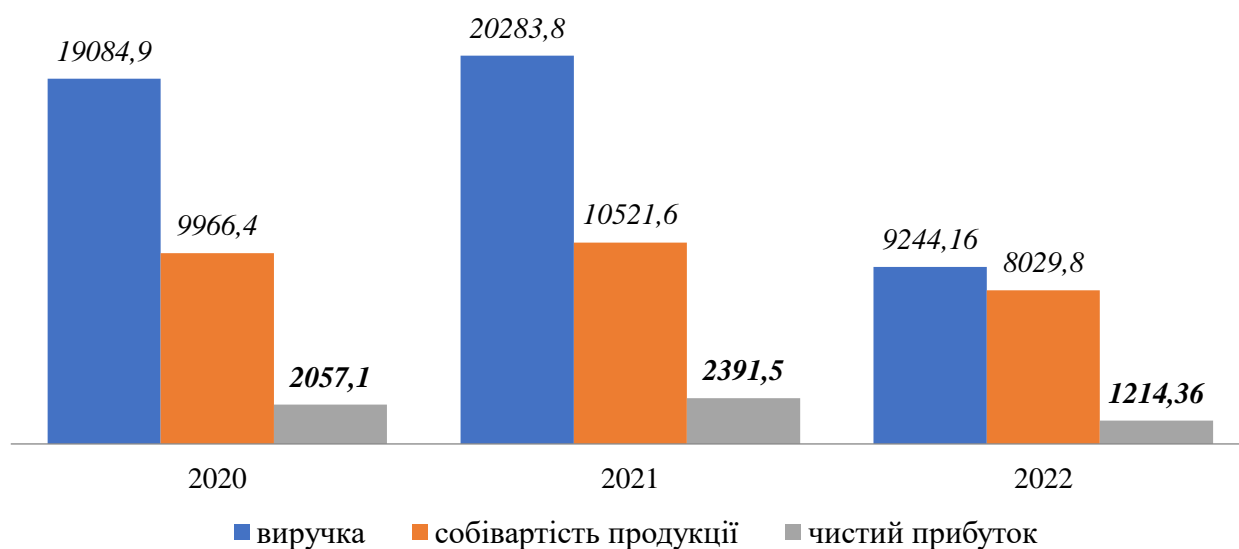
З метою проведення аналізу основних результатів фінансово-господарської діяльності підприємства необхідно розрахувати основні показники за балансом підприємства та звітом про фінансові результати. В результаті проведеного аналізу можна визначити економічний потенціал закладу. Проведемо аналіз виробничо-господарської діяльності компанії з метою оцінки потенціалу та можливостей знаходження джерел фінансування і заходів, що сприятимуть подальшому розвитку підприємства готель-кафе «Стадіон» згідно даних табл. 2.2.

**Таблиця 2.2 - Основні показники господарської діяльності готелю-кафе «Стадіон» за 2020-2022 рр., тис. грн.**

Показники	2020	2021	2022	Абсолютне відхилення, 2022-2020, тис. грн.	Відносне відхилення, 2022-2020, %
Активи	15943,2	17862,8	8194,08	-7749,12	-48,6
Середньорічний обсяг активів	14779,6	16903	7669,6	-7110	-48,1
Пасиви	15943,2	17862,8	8194,12	-7749,08	-48,6
Оборотні активи	12536,4	11905,2	5636,16	-6900,24	-55,0
Поточні зобов'язання	3416,9	4034,4	2335,44	-1081,46	-31,7
Запаси	9687,4	9592,4	4205,04	-5482,36	-56,6
Середньорічна вартість запасів	9454,4	9639,9	16084	6629,56	70,1
Грошові кошти та їх еквіваленти	1720,7	1100,2	269,72	-1450,98	-84,3
Власний капітал	11442,6	11084,1	4584,96	-6857,64	-59,9
Середньорічна сума власного капіталу	11327,9	11263,4	7214,88	-4113,02	-36,3
Загальні зобов'язання	4500,6	6778,7	3609,16	-891,44	-19,8
Виручка	19084,9	20283,8	9244,16	-9840,74	-51,6
Собівартість продукції	9966,4	10521,6	8029,8	-1936,6	-19,4%
Середньорічна сума дебіторської заборгованості	439,8	299,6	537,76	97,96	22,3
Середньорічна сума кредиторської заборгованості	2893,2	3725,6	3790,092	896,892	31,0%
Чистий прибуток	2057,1	2391,5	1214,36	-842,74	-41,0%

*Джерело: складено автором за даними підприємства*

Дані, представлені в табл. 2.2 демонструють зростання в 2021 році, що говорить про ефективний розвиток підприємства, проте в 2022 спостерігається значне падіння абсолютно всіх показників, що пов'язане з негативним впливом повномасштабної війни. Зросли лише дебіторська та кредиторська заборгованість, що теж є негативною тенденцією. Розглянемо більш детально ключові показники економічної ефективності (рис. 2.2.).



**Рис. 2.2 – Динаміка основних економічних показників готелю-кафе «Стадіон»**

*Джерело: складено автором за даними підприємства*

Виручка компанії відображає тенденцію зростання з 2020 по 2021 рік, що свідчить про збільшення обсягу продажів або підвищення цін на їхню продукцію. Однак, у 2022 році виручка відчутно знизилася, що є наслідком зменшення попиту на продукцію компанії через зміни в ринкових умовах, викликані війною. Собівартість продукції відображає аналогічну тенденцію з 2020 по 2021 рік, проте в 2022 році спостерігається помітне зниження. Зниження собівартості є, передусім, наслідком зменшення обсягів реалізації продукції закладу. Чистий прибуток показує зростання з 2020 по 2021 рік, але в 2022 році спостерігається зменшення. Це є наслідком зниження виручки та збільшення витрат, які перевищують збільшення прибутку.

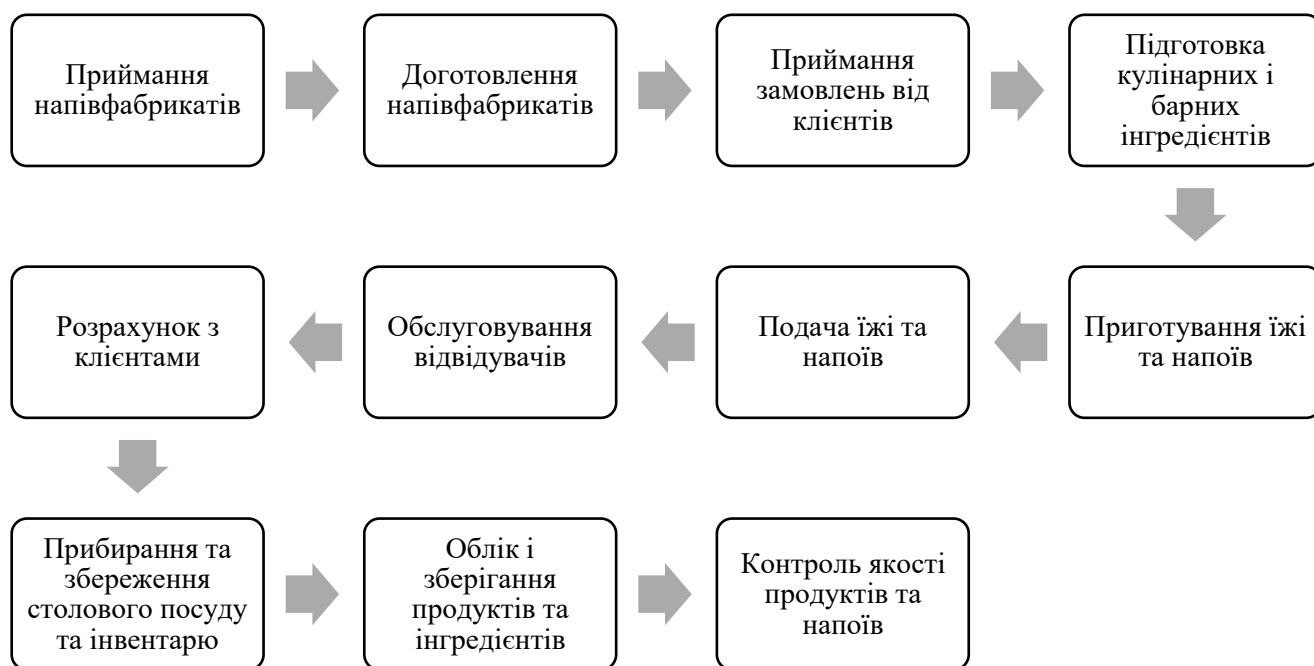
Узагальнюючи, компанія зазнає коливань у своїх фінансових показниках, протягом розглянутого періоду. Помітне зростання виручки та собівартості продукції було зафіксоване з 2020 по 2021 рік, але у 2022 році спостерігається зниження в обох показниках. Чистий прибуток також зріс з 2020 по 2021 рік, але зменшився у 2022 році. Це може вказувати на нестабільність у фінансовому стані компанії та потреби в удосконаленні її діяльності.

Підсумовуючи, аналіз підприємства готель-кафе «Стадіон» показав, що підприємство має гарний потенціал до розвитку передусім ресторанного комплексу, який володіє значною площею та налагодженими виробничими процесами, проте фінансові показники підприємства демонструють суттєве зниження ефективності функціонування, викликане війною та падінням доходів цільової аудиторії закладу.

## **2.2 Управління якістю та безпечністю продукції в закладі ресторанного господарства**

### **2.2.1 Контроль якості ресторанної продукції в кафе**

Виробничий процес кафе при готелі «Стадіон» складається з наступних етапів (рис. 2.3).



**Рис. 2.3 – Схема виробничого процесу кафе при готелі «Стадіон»**

*Джерело: складено автором*

Відповідно до теми та мети дослідження, найбільше нас цікавить заключний етап даного процесу, тобто контроль. Контроль якості продукції є засобом та складовою процесу управління якістю. З економічної точки зору вітчизняним науковцем Р. Буряком термін якість розуміється як сукупність характеристик об'єкта (товару або послуги), які стосуються його змоги задовольняти існуючі і очікувані нестачі та потреби споживачів [20, с. 24]. При цьому якість визначається відповідністю стандартам та вимогам. Товар повинен відповідати прийнятому стандарту якості, відповідати технічним показникам на рівні з кращими товарами аналогами, при виготовленні товару мають бути дотримані всі виробничі процеси, якість товару має відповідати вимогам споживачів. Слід зазначити, що критерії, зазначені вище, є рівноцінними. Дослідники М. Мескон, Ф.Хедоурі, М.Альберт розглядали поняття якості у межах трьох основних аспектів: якість відповідності технічним умовам, якість конструкцій, функціональна якість [21]. Дані аспекти, у яких якість формується в певній послідовності, є однаково важливими.

Система контролю якості має бути оперативною та дієвою. Необхідність створення системи оперативного контролю якості пояснюється тим, що сировина та готова продукція закладів ресторанного господарства є, в основному, такими, що швидко псуються. При цьому слід враховувати, що контроль якості продукції дієвий за наявності науково обґрунтованої системи оцінки якості та залежності всіх форм економічного стимулювання працівників від якості продукції, що випускається.

Основними чинниками якості продукції на підприємствах ресторанного господарства є: якість вихідної сировини, якість технологічного процесу, якість праці, якість устаткування, дотримання вихідного контролю (бракераж), якість методів контролю. Особлива роль відведена органолептичній оцінці страв і кулінарних виробів, яка включає методику зняття проб; кількість страв і виробів, що піддаються перевірці; температура подачі страв [22, с. 327].

В досліджуваному ресторанному закладі діють типові для більшості вітчизняних ЗРГ принципи управління якістю, які полягають в забезпеченні існування такого виробничого середовища, яке необхідне для забезпечення виконання всіх вимог до продукції, встановлених відповідними науково-технічними документами.

Загалом процес управління якістю на підприємстві здійснюється в чотири етапи:

1. Постачання сировини. Перший етап контролю якості полягає в оцінці якості та доставці сировини. Заклад має встановлені процедури для перевірки якості продуктів, що надходять від постачальників, при цьому враховуються такі параметри, як свіжість, цілісність, терміни придатності.
2. Зберігання сировини. Заклад діє відповідно існуючим вимогам до зберігання сировини, зокрема, суворо регулюються температурні режими, використання пакування та етикетування. В якості показника якості зберігання працівники закладу використовують візуальний або

органолептичний метод – тобто відсутність ознак псування, корозії або інших пошкоджень на упаковках є показником якості зберігання.

3. Підготовка продуктів. Наступним етапом є перевірка процесу підготовки продуктів. Кухарі дотримуються стандартів гігієни та безпеки під час обробки та приготування продуктів (детальніше заходи щодо безпечності продукції опишемо в наступному пункті дослідження). Здійснюється перевірка на відповідність рецептурам, суворо регулюється правильність приготування та використання необхідних інгредієнтів.
4. подача страв. Важливим аспектом контролю якості є оцінка процесу подачі страв. Персонал, що обслуговує гостей, забезпечує належний рівень сервісу та дотримання стандартів якості під час подачі страв. Це включає правильне оформлення та презентацію страв, відповідне подавання страв за вимогами гігієни та температури, а також дотримання установлених розкладів та часу обслуговування.

Слід зауважити, що на підприємстві основна увага приділяється саме готовій продукції, а не сировині, тому контроль якості на підприємстві спрямований передусім на відповідність страв, які подаються клієнтам, загальноприйнятим нормам та вимогам.

Наприклад, найбільшу частку в обсягах реалізації досліджуваного кафетерію становлять другі страви. Основною вимогою до них є рівень температури, яка має становити не менше 65°C. на підприємстві її визначають, занурюючи термометр у центр основного виробу та гарніру. Після перевірки температури виробів та страв, підготовлених до роздачі, кухар переходить до оцінки їхнього зовнішнього вигляду, кольору та консистенції.

У стравах з м'яса, птиці та риби оцінюють правильність нарізки шматків, їхню форму, відзначаючи наявність шматків, стан паніровки (щільність прилягання, рівномірність підсмажування, тріщини на поверхні). У стравах з м'яса оцінюється співвідношення між м'язовою, сполучною, жировою та кістковою

тканинами. У стравах із птиці – якість зачистки тушок, наявність розривів шкіри, консистенцію, дотримання правил порціонування.

Ступінь готовності та консистенцію м'ясопродуктів, птиці та риби відповідно до технології визначають проколом кухарською голкою: вона повинна легко входити в товщу продукту [23]. У цієї групи кулінарних виробів визначають колір на поверхні, і на розрізі. Перший свідчить про правильність обсмажування чи зберігання готового продукту. Так, відсутність скоринки у смажених виробів, сіра зволожена поверхня свідчать про те, що вони доводилися до готовності під кришкою: темна завітрянна поверхня відварених м'ясопродуктів про те, що після варіння їх зберігали без бульйону. Колір на розрізі характеризує як готовність продукту, а й свіжість напівфабрикату. Рожево-червоний колір на розрізі виробів із котлетної маси може свідчити як про недостатню прожареність, так і про порушення термінів зберігання котлетного м'яса.

Перевіряючи зовнішній вигляд, колір та консистенцію основного продукту (м'яса, риби, птиці), кухарі кафетерію оцінюють за цими ж показниками решту страви (гарнір, соус), а потім дегустують її.

При бракеражі овочевих гарнірів (страв) звертають увагу на якість очищення овочів і картоплі, ретельність видалення темних плям і місць, що загнили, правильну і акуратну нарізку їх; у смажених овочів, крім того, - на наявність або відсутність сильно підгорілих, а у тушкованих - шматочків, що розварилися і втратили форму. Готовність їх визначають роздавлюванням, розжовуванням чи розрізанням. Консистенція овочів має бути м'якою та соковитою.

Основними проблемами, виявленими при оцінці системи управління якістю на підприємстві можна назвати наступні:

- Управління якістю здійснюється несистемно, адже не засноване на жодній з існуючих методологій управління якістю, таких як TQM, Six Sigma, Lean Manufacturing чи Kaizen;
- На підприємстві недостатня кількість офіціантів, що викликає труднощі в забезпеченні якісного обслуговування та належної подачі

страв за умови повної завантаженості обох залів ресторанного закладу;

- Процес контролю якості закінчується на подачі страв, тобто ігноруються такі етапи, як отримання зворотного зв'язку та не здійснюється внутрішній аудит;
- Не проводиться підвищення кваліфікації персоналу, тренінги та оновлення знань щодо процедур контролю якості, стандартів безпеки та гігієни, а також навичок приготування та подачі страв.

Таким чином, управління якістю продукції кафе при готелі «Стадіон» знаходиться на доволі низькому рівні, адже ігноруються важливі аспекти управління якістю.

### **2.2.2 Управління безпечністю кулінарної продукції в кафе**

Як свідчать сучасні дослідження, за багатовекторності розвитку закладів ресторанного господарства безпечність харчових продуктів є важливим питанням, нерозривно пов'язаним зі здоров'ям нації у всіх країнах світу. Умовами забезпечення випуску безпечної та якісної продукції є впровадження, адаптація та виконання принципів систем менеджменту безпечності під час виробництва харчової продукції [24, с. 65-66].

20 вересня 2016 року набув чинності розділ VII Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів», де зазначено, що у всіх операторів ринку харчових продуктів мають бути обов'язково впровадженні програми-передумови системи НАССР протягом наступних 3-х років [25].

В досліджуваному закладі принципи системи НАССР були запроваджені в 2018 році. Для їх застосування у кафе при готелі «Стадіон» використано концепцію життєвого циклу продукції, відповідно до якої можна виділити такі стадії: транспортування, приймання, зберігання, технологічні процеси, обслуговування та реалізація. На підприємстві особливо важливим є вирішення питання управління

якістю на принципах обліку життєвого циклу продукту. Відповідно, побудова «дерева подій (ризиків)» визначення критичних контрольних точок дозволяє оцінювати основні ризики, які можуть бути обумовлені безліччю причин внутрішнього і зовнішнього характеру.

До зовнішніх ризиків належать закупівля неякісної продукції, недотримання постачальником термінів зберігання та умов транспортування, проблема документального підтвердження якості продукції, а до внутрішніх ризиків – порушення правил приймання, умов та термінів зберігання, технології приготування кулінарного виробу та вимог до обробки столового посуду та приладів, а також порушення санітарно-гігієнічних правил персоналом підприємства. З аналізу проблеми ризиків на підприємстві випливає, що ризик низького рівня якості готової продукції є першочерговим завданням, яке необхідно вирішити.

На підприємстві відсутня лабораторія, яка могла б здійснювати всебічний контроль виробництва, вести грамотну політику, спрямовану на раціональне використання сировини, покращення якості та розширення асортименту продукції, що випускається.

Як згадувалось в пункті 2.2.1, в кафе при готелі «Стадіон» для контролю якості продукції, що випускається, проводяться тільки органолептичні та фізичні методи дослідження. Тому для забезпечення вироблення якісних та безпечних виробів на підприємстві особливе значення має дисципліна працівників, що передбачає суворе дотримання ними санітарних правил та технологічних інструкцій. Дотримання всіх санітарних норм та вимог, дотримання принципів НАССР при виробництві кулінарної продукції дозволяє виробляти якісну та безпечну для споживачів продукцію.

На нашу думку, доцільно здійснити аналіз практичної реалізації принципів НАССР на прикладі однієї з ділянок. Основним цехом в кафе при готелі «Стадіон» є гарячий цех, в якому завершується технологічний процес приготування їжі: здійснюється теплова обробка продуктів та напівфабрикатів, варіння бульйону, приготування супів, соусів, гарнірів, других страв, а також виробляється теплова

обробка продуктів для холодних та солодких страв. Крім того, у цеху готуються гарячі напої та випікаються борошняні кондитерські вироби. З гарячого цеху готові страви надходять безпосередньо в роздаткові для споживача.

Гарячий цех посідає у кафе центральне місце. Він має зручний зв'язок із заготівельним цехом, складським приміщенням та зручний взаємозв'язок із холодним цехом, роздавальним та торговим залом, мийним кухонним посудом. Підлога та стіни в гарячому цеху вкриті керамічною плиткою. Створення необхідних санітарно-гігієнічних умов та запобігання надходженню шкідливих виділень у приміщення здійснюється за рахунок пристрою припливно-витяжної вентиляції, а також кількох місцевих вентиляційних відсмоктувачів над тепловим обладнанням у гарячому цеху.

Гарячий цех оснащений передовим обладнанням: тепловим, холодильним, механічним і немеханічним: плитами, шафами для смаження, електросковородами, електрофритюрницями, холодильними шафами, виробничими столами і стелажми.

Все обладнання розташоване за технологічним процесом.

У цеху виділені лінії:

- теплового обладнання: плита електрична, сковорода, фритюрниця, шафа для смаження;
- немеханічного обладнання: столи виробничі, холодильна шафа, стелажі.

Лінійний принцип розміщення секційного модульованого обладнання дозволяє:

1. раціонально використовувати виробничу площу з допомогою ліквідації розривів між різними видами устаткування пристінного і острівного типів;
2. підвищити продуктивність праці за рахунок раціональної організації робочих місць, ліквідації зайвих переходів та непродуктивних рухів;
3. скоротити кількість внутрішньоцехових транспортних операцій;

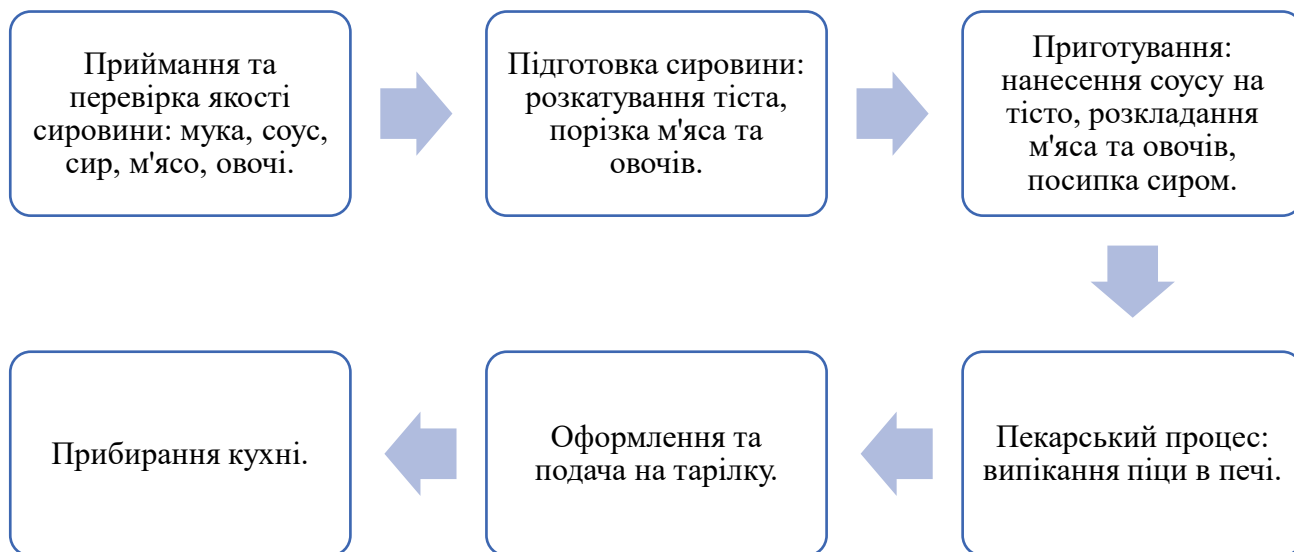
4. покращити санітарно-гігієнічні умови роботи, встановивши над тепловим обладнанням місцеві вентиляційні відсмоктувачі, які вловлюють пари та продукти розпаду, що утворюються при тепловій обробці продуктів та одночасно забезпечують приплив чистого повітря до робочої зони.

Технологічний процес приготування їжі на підприємстві здійснюється відповідно до вимог наступних нормативних документів:

- Закон України № 771 «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» (ст.20, 21) [25];
- Закон України № 2042 «Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин» [26];
- наказ Міністерства аграрної політики та продовольства України № 590 від 01.10.2012 «Про затвердження Вимог щодо розробки, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР)» [27].
- наказ Міністерства аграрної політики та продовольства України № 41 від 06.02.2017 «Про затвердження форми акту, складеного за результатами аудиту щодо додержання операторами ринку вимог законодавства стосовно постійно діючих процедур, що засновані на принципах системи аналізу небезпечних факторів» [28];
- наказ Міністерства аграрної політики та продовольства України № 42 від 06.02.2017 «Про затвердження форми акту, складеного за результатами проведення планового (позапланового) заходу державного контролю стосовно додержання операторами ринку гігієнічних вимог щодо поводження з харчовими продуктами» [29];
- Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів [30];

Вся продукція кафе «Стадіон», що виробляється, відповідає вимогам вищезгаданих документів.

В залежності від виду продукції, що виробляється, використовуються окремі структурно-технологічні схеми виробничого процесу. Наприклад, структурно-технологічна схема виробництва піци має такий вигляд (рис. 2.4).



**Рис. 2.4 – Структурно-технологічна схема виробництва піци в кафе при готелі «Стадіон»**

*Джерело: складено автором*

Фактично, кожен з даних етапів є потенційно критичні контрольні точки, адже на кожному з них можуть виникнути ризики, які можуть негативно вплинути на якість продукції або на безпеку споживача:

1. Приймання сировини. Неякісна або зіпсована сировина може призвести до загрози здоров'ю споживача.
2. Підготовка сировини. Тут можуть виникнути ризики харчової безпеки, пов'язані з хвороботворними мікроорганізмами, якщо сировина неправильно обробляється, не дотримуються гігієнічні норми або не виконуються вимоги щодо безпечності матеріалів.
3. Приготування. Цей етап також може бути критичним з точки зору харчової безпеки, оскільки порушення гігієни може призвести до ризику захворювання.

4. Пекарський процес. Тут головним фактором ризику є чистота поверхонь.
5. Оформлення та подача на тарілку. Некоректне оформлення або недостатня гігієна під час подачі піци на тарілку можуть призвести до забруднення продукту мікроорганізмами або іншими забруднюючими речовинами.
6. Прибирання кухні.- правильне прибирання кухні є важливим аспектом гігієни та попередження розвитку хвороботворних мікроорганізмів.

Для кожної з цих контрольних точок існують процедури контролю та моніторингу, які дозволяють виявити та контролювати можливі ризики. Однак, як вже згадувалось в попередньому пункті дослідження, ці процедури обмежуються органолептичним контролем стосовно якості сировини та напівфабрикатів. Для контролю інших процесів – наприклад, контролю пекарського процесу, використовуються термодатчики та таймери для перевірки температури та часу випікання, проте основу становить все ж візуальна відповідність стандартам.

Таким чином, дослідження систему управління якістю та безпечністю продукції в кафе при готелі «Стадіон» показало відповідність функціонуючої на підприємстві системи принципам НАССР, хоча і виявило деякі проблеми, насамперед, в управлінні якістю, яке здійснюється несистемно та закінчується на процесі обслуговування клієнтів, що не дозволяє отримати зворотній зв'язок та вдосконалити роботу відповідно до побажань споживачів. Також проблемою є відсутність програм підвищення кваліфікації персоналу стосовно питань та процедур контролю безпечності, стандартів безпеки та гігієни, а також навичок приготування та подачі страв.

## **2.3 Обґрунтування переліку заходів з вдосконалення системи НАССР в кафе при готельному підприємстві**

На основі проведеного аналізу для вдосконалення системи НАССР в кафе при готельному підприємстві «Стадіон» рекомендується впровадження наступних заходів:

1. Організація навчання персоналу. Забезпечення регулярного навчання персоналу кафе з питань безпеки харчових продуктів, включаючи основні принципи НАССР, правила особистої гігієни, керування харчовими відходами та процедури реагування на аварійні ситуації.
2. Впровадження системи відстеження продуктів. Розробка та впровадження системи ідентифікації та відстеження харчових продуктів від постачальника до подачі на стіл. Це дозволить швидко виявляти та вилучати небезпечні або заборонені продукти з-поміж поставок і уникнути їх використання.
3. Впровадження системи зворотного зв'язку. Запровадження механізму збору відгуків і скарг від клієнтів щодо якості та безпеки харчових продуктів. Аналіз цих відгуків та прийняття заходів для вирішення виявлених проблем та покращення системи НАССР.
4. Аудит та перевірка внутрішньої безпеки. Проведення регулярних аудитів та перевірок внутрішньої безпеки в кафе, включаючи оцінку дотримання стандартів НАССР, перевірку документації, контроль виконання процедур та ефективність системи.

Впровадження навчання персоналу є ключовим етапом для покращення системи НАССР в кафе. Навчання з питань безпеки харчових продуктів, включаючи основні принципи НАССР, правила особистої гігієни, керування харчовими відходами та процедури реагування на аварійні ситуації, допоможе

персоналу зрозуміти важливість дотримання цих принципів і виконання необхідних процедур.

Навчання персоналу має такі переваги:

- Покращення свідомості персоналу щодо безпеки харчових продуктів, що знижує ризик поширення харчових захворювань серед клієнтів.
- Підвищення рівня знань та навичок персоналу у відповідності до вимог НАССР.
- Забезпечення виконання правильних процедур усіма працівниками кафе, що зменшує можливість помилок та аварійних ситуацій.
- Покращення репутації кафе як місця, де дотримуються високі стандарти безпеки та якості харчових продуктів.

Розробка та впровадження системи ідентифікації та відстеження харчових продуктів від постачальника до подачі на стіл є важливим кроком для забезпечення безпеки та якості продуктів, що використовуються у кафе. Впровадження такої системи дозволить досягти:

- Скорочення ризику використання небезпечних або заборонених продуктів, оскільки система дозволить швидко виявляти та вилучати такі продукти з-поміж поставок.
- Забезпечення відстеження шляху харчових продуктів від постачальника до клієнта. Це дозволить виявити та локалізувати будь-які проблеми безпеки харчових продуктів у разі виникнення забруднення або інших проблем. Відстеження продуктів також сприяє виконанню правил відповідності до стандартів якості та безпеки, що допоможе зберегти довіру клієнтів і підвищити репутацію кафе.

Запровадження механізму збору відгуків і скарг від клієнтів щодо якості та безпеки харчових продуктів дозволить підприємству активно взаємодіяти зі своїми клієнтами та вирішувати виявлені проблеми, що дозволить кафе досягти:

- Забезпечення відкритої комунікації з клієнтами та можливості негайного реагування на їхні вимоги та проблеми.

- Покращення якості харчових продуктів та задоволення клієнтів шляхом врахування їхніх пропозицій та відгуків.
- Виявлення потенційних проблем у системі НАССР та можливість усунення їх до того, як вони можуть призвести до серйозних наслідків.

Аудит та перевірка внутрішньої безпеки: Проведення регулярних аудитів та перевірок внутрішньої безпеки є необхідним елементом для забезпечення ефективності та дотримання стандартів НАССР у кафе. Впровадження цього заходу дозволить досягти:

- Виявлення потенційних недоліків та проблем у системі НАССР, таких як невідповідність стандартам безпеки харчових продуктів, недотримання процедур чи недостатність документації.
- Коригування виявлених проблем та впровадження необхідних заходів для покращення системи НАССР.
- Забезпечення дотримання вимог НАССР усіма працівниками кафе, зокрема контроль за правильним виконанням процедур та документуванням необхідної інформації.
- Підвищення рівня безпеки харчових продуктів і запобігання потенційним інцидентам, що можуть негативно вплинути на клієнтів і репутацію підприємства.

Впровадження всіх цих заходів допоможе підприємству "Стадіон" покращити безпеку та якість своїх харчових продуктів, зберегти довіру клієнтів і підвищити свою репутацію на ринку. Це також допоможе знизити ризики здоров'я для клієнтів та персоналу кафе, забезпечити відповідність законодавчим вимогам та стандартам безпеки харчових продуктів.

Крім цього, для практичної перевірки ефективності даних вдосконалень пропонується розробити нову страву для одного з цехів закладу та запропонувати для неї план НАССР. Для цього пропонується впровадити страву «Телятина запечена з броколі з гарніром», технологічна карта якої наведена в додатку А. Вдосконалення програм передумов та визначення критичних точок для даного процесу буде здійснено в наступному розділі.

Таким чином, в даному розділі було проведено аналіз структури та виробничої діяльності підприємства готель-кафе «Стадіон», здійснено дослідження управління якістю та безпечністю продукції в закладі ресторанного господарства, а також обґрунтовано перелік заходів з вдосконалення системи НАССР в кафе при готельному підприємстві. Визначено, що підприємство має гарний потенціал до розвитку ресторанного комплексу, проте фінансові показники підприємства демонструють суттєве зниження ефективності функціонування, викликане війною та падінням доходів цільової аудиторії закладу. Управління якістю та безпечністю має певні проблеми, які рекомендовано вирішити за допомогою організації навчання персоналу; впровадження системи відстеження продуктів; впровадження системи зворотного зв'язку; постійного аудиту та перевірки внутрішньої безпеки.

## РОЗДІЛ 3

# ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ БЕЗПЕЧНОСТІ ПРОДУКЦІЇ КАФЕ ПРИ ГОТЕЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ

### 3.1 Вдосконалення програм передумов

В кафе при готелі «Стадіон» з метою удосконалення системи управління безпечністю харчової продукції пропонується оптимізувати наступні програми-передумови:

- контроль за шкідниками, засоби профілактики та боротьби;
- контролю за технологічними процесами;
- маркування харчових продуктів та інформування споживачів.

План дій із запровадження даних вдосконалень можна зобразити на рисунку 3.1.

Як бачимо, даний план враховує запропоновані в попередньому розділі загальні рекомендації щодо організації навчання персоналу; впровадження системи відстеження продуктів; впровадження системи зворотного зв'язку; постійного аудиту та перевірки внутрішньої безпеки.

У кафе при готелі "Стадіон" рекомендується використовувати миючі та дезінфікуючі засоби, які мають ефективно діяти в специфічних умовах, але не становлять загрозу для безпеки харчових продуктів за умови належного їх використання. Ці засоби повинні бути дозволені для застосування в харчовій промисловості відповідно до законів України та Технічного регламенту, який встановлює вимоги до професійної хімії в Україні. Вони включають вимоги щодо маркування мийних засобів, розкладання повних біологічних активних речовин, які входять до їх складу, а також процедури оцінки відповідності.

Крім того, кожна партія мийних та дезінфікуючих засобів повинна супроводжуватися документом, який підтверджує їх якість. Використання цих засобів необхідно проводити відповідно до інструкцій. Ефективність санітарно-гігієнічних заходів залежить від кількох факторів, одним з яких є правильний вибір

активної речовини, концентрації та тривалості впливу. Виробник гарантує досягнення результатів тільки в разі дотримання цих параметрів.

<b>Щодо контролю за шкідниками, засоби профілактики та боротьби;</b>	<b>Щодо контролю технологічних процесів</b>	<b>Щодо маркування харчових продуктів та інформування споживачів</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Провести аудит поточних процедур чищення та дезінфекції, включаючи огляд використовуваних засобів, методів і графіків проведення.</li><li>• Оцінити ефективність поточних процедур та виявити можливі проблемні місця.</li><li>• Розробити оновлені стандарти чищення та дезінфекції, що враховуватимуть найкращі практики і вимоги згідно з санітарними нормами.</li><li>• Забезпечити навчання персоналу щодо виконання нових стандартів та правильного використання засобів для чищення та дезінфекції.</li><li>• Встановити систему контролю якості, яка включатиме регулярну перевірку та моніторинг чищення та дезінфекції.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Оцінити поточні технологічні процеси в кафе та виявити можливі ризики безпеки харчових продуктів.</li><li>• Розробити або оновити стандарти та процедури для кожного етапу технологічного процесу з метою запобігання харчовим загрозам.</li><li>• Забезпечити навчання персоналу щодо нових стандартів та процедур, а також наголосити на важливості дотримання гігієнічних правил під час обробки харчових продуктів.</li><li>• Встановити систему моніторингу та контролю, яка дозволить перевіряти дотримання стандартів під час виконання технологічних процесів.</li><li>• Регулярно оцінювати технологічні процеси на відповідність.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Переглянути поточну систему маркування харчових продуктів та оцінити її ефективність з точки зору забезпечення інформацією про безпеку та склад продукту.</li><li>• Оновити маркування, додавши необхідну інформацію про алергени, дату виготовлення, термін придатності та важливі вказівки щодо зберігання та споживання продукту.</li><li>• Забезпечити чітку і зрозумілу інформацію на етикетках, включаючи символи та піктограми, що вказують на основні характеристики продукту.</li><li>• Враховувати регуляторні вимоги щодо маркування та інформування споживачів, включаючи місцеві законодавчі норми та вимоги щодо харчової безпеки.</li><li>• Запровадити систему контролю, щоб періодично перевіряти правильність маркування та відповідність інформації на етикетках дійсному стану продукту.</li></ul>

**Рис. 3.1 – План впровадження вдосконалень програм-передумов**

*Джерело: складено автором*

Сучасні професійні хімічні засоби здатні ефективно прибирати забруднення, не насаджуючи загрози безпеці харчових продуктів. Використання

водних розчинів миючих засобів з визначеною концентрацією має гарантувати повну чистоту оброблюваної поверхні з фізико-хімічних та мікробіологічних поглядів.

Проте важливим є не лише видалення забруднень, але й запобігання потраплянню залишків миючих засобів у страви, таких як розроблена нами "Телятина запечена з броколі з гарніром", та іншу продукцію, що виробляється в закладі. Згідно з системою НАССР, залишки миючих і дезінфікуючих засобів є одним з видів забруднень на підприємствах харчової промисловості. Тому необхідно суворо контролювати процес змивання.

Основним показником змивання є залишкова кількість поверхнево-активних речовин (ПАР) на поверхні після процедури. Чим менше ця кількість перевищує нормативні концентрації, тим безпечнішим є засіб для здоров'я людини. Оцінка якості прибирання базується на таких критеріях:

- візуальна чистота;
- відсутність залишків забруднень та складових миючих та дезінфікуючих засобів;
- результати мікробіологічного та біохімічного аналізу змивів.

Як вже згадувалось раніше, лабораторії при закладі немає, та й її впровадження є недоцільним, зважаючи на порівняно невисоку кількість гостей. Тому належний стан прибирання має засвідчуватись під час аудитів, коли і будуть проводитись забори матеріалу з робочих поверхонь задля визначення відповідності їх програмі-передумові. Для цього необхідне вдосконалення програми-передумови №12 «Щодо контролю технологічних процесів».

Необхідність впровадження маркування, ідентифікації та відстеження харчових продуктів була описана в попередньому розділі. Слід додати лише те, що належне маркування суттєво пришвидшить робочі процеси, адже дозволить не лише гарантувати безпечність продукції (програма-передумова), а й досягти наступних цілей:

- З належним маркуванням, ідентифікація харчових продуктів стає швидкою та точною. Наприклад, за допомогою штрих-кодів або QR-

кодів, працівники можуть швидко сканувати продукти та отримувати всю необхідну інформацію про них, таку як склад, дата виробництва, термін придатності та походження. Це зменшує час, який витрачається на ручний пошук інформації та допомагає уникнути помилок.

- Маркування продуктів дозволяє автоматизувати процес інвентаризації, тобто відстежувати наявність та рух продуктів на складах та в магазинах. За допомогою систем ідентифікації, працівники можуть швидко сканувати продукти і отримувати актуальну інформацію про їх кількість і розташування. Це дозволяє уникнути помилок, запобігти надмірному або недостатньому запасу товарів та оптимізувати управління запасами.

Перейдімо до визначення факторів ризику та критичних контрольних точок при впровадженні нової страви "Телятина запечена з броколі з гарніром".

### **3.2 Аналіз небезпечних чинників і робота з критичними контрольними точками**

Розробка плану НАССР надає можливість виявити всі джерела забруднення на всьому шляху створення продукту та транспортування його до кінцевого споживача. Розробка плану НАССР починається із складання технічних завдань, метою плану є забезпечення безпеки продукту. Внаслідок неможливості відстежити всі фактори безпеки до кінця, занадто широкі рамки плану можуть перетворити роботу на профанацію. Внаслідок цього команда співробітників, відповідальних за розробку та впровадження НАССР, має встановити рамки (межі розгляду кроків виробництва продукту) та класифікувати небезпечні фактори, що підлягають відстеженню та обліку. У технічному завданні міститься інформація про те, до чого застосовуватиме НАССР-план: до одного виду продукції або групи продуктів. Тут використовується процесний підхід. Якщо той чи інший процес є

загальним для кількох продуктів, потрібно обмежити небезпеку зараження, яка пов'язана з відмінностями в продуктах.

Розробка плану НАССР може використовуватися до всього процесу або обмежитись його окремою частиною. Визначаючи цей параметр плану НАССР, беруть до уваги складність та довгота процесу та ймовірність розглянути процес як сукупність окремих модулів. Тут діє правило: якщо модулі процесу становлять єдине ціле, то обов'язково потрібно враховувати всі кроки процесу, щоб переконатися, що жодна з потенційних загроз небезпек не пропущена. Також важливо піддати дослідженню граничні етапи виробництва, коли продукт одного процесу перетворюється на інший, ці області зазвичай виявляються критичними з погляду ризиків.

Розглянемо аналіз небезпечних чинників та виявлення критичних контрольних точок під час виготовлення кулінарних виробів для кафе. Практична реалізація результатів роботи полягає у розробці плану НАССР для критичних контрольних точок у технології кулінарних виробів відповідно до діючих стандартів. Його цілі – досягти наступних результатів:

1. У зв'язку з тим, що використання на підприємстві системи НАССР дозволяє запобігти небезпечним загрозам для життя і здоров'я людей, підвищується впевненість у якості та безпеці продукту, що випускається.
2. Чітка організація роботи з контролю за можливими ризиками на базі НАССР дозволяє досягти підвищення стабільності та якості продуктів.
3. Контроль за випуском продукції на базі НАССР викликає довіру у зарубіжних партнерів до компанії, що дозволить їй брати участь у міжнародній торгівлі.

Відповідність контролю якості на основі НАССР міжнародним нормативним документам може підтверджуватись сертифікатом незалежної організації.

Головна перевага даної системи – не лише виявляти вже існуючі проблеми, а й діагностувати можливі проблеми протягом усього циклу виробничого процесу. Це гарантує покупцю отримання якісних та безпечних продуктів харчування.

Для цього спочатку на основі розроблених техніко-технологічних карт визначимо контрольні критичні точки у технології розробленої страви (табл. 3.1).

**Таблиця 3.1 - Опис контрольних критичних точок технологічного процесу страви «Піца з телятиною»**

<b>Контрольна критична точка (ККТ)</b>	<b>Небезпечний фактор</b>	<b>Граничні значення контрольованого параметра</b>
ККТ 1. Зберігання	Мікробіологічний	Температура зберігання у холодильній камері -2...4°C; температура зберігання у сухому стані не вище +20°C, відносна вологість повітря 75%
ККТ 2. Запікання	Мікробіологічний	Температура 180 ° С протягом 20 хв
ККТ 3. Відпуск страви	Мікробіологічний	Температура не менше 65 ° С протягом 5 хвилин

*Джерело: складено автором*

Ці контрольні критичні точки були визначені на основі аналізу потенційних небезпечних факторів у процесі приготування страви та встановлення критичних значень контрольованих параметрів, які можуть впливати на безпеку та якість продукту. Контроль за цими точками дозволяє забезпечити дотримання необхідних стандартів безпеки та якості під час виробництва страви.

### **3.3 Ефективність запропонованих заходів для підприємства гостинності**

За останні десятиліття сформувалися нові засади та підходи управління якістю харчової продукції. Проаналізувавши питання, пов'язані з поняттям якості, управлінням якістю за допомогою НАССР, можна припустити, що заклади ресторанного господарства, які застосовують у своїй діяльності принципи НАССР, мають більш конкурентну позицію та краще забезпечують якість та безпечність продукції.

Відповідно, основний ефект від впровадження розроблених заходів полягає у підвищенні конкурентоспроможності закладу. Крім цього, запропоновані заходи для підприємства готель-кафе "Стадіон" мають потенціал покращити управління якістю та безпечністю продукції, а також сприяти підвищенню ефективності функціонування закладу. Оцінювання їх ефективності можна провести наступним чином:

- Результати навчання та підвищення кваліфікації персоналу можна оцінити за допомогою збору фідбеку від персоналу та клієнтів після проведення навчання і порівняти їх із попередніми оцінками.
- Ефективність впровадження системи відстеження та маркування продуктів можна оцінити, спостерігаючи зменшення випадків виявлення неякісної продукції, реакцію на виявлені проблеми та покращення задоволеності клієнтів.
- Ефективність впровадження системи зворотного зв'язку можна оцінити шляхом аналізу зібраних відгуків і впровадження відповідних заходів для вдосконалення обслуговування. Якщо після впровадження системи зворотного зв'язку спостерігається зростання задоволеності клієнтів, зменшення кількості скарг і збільшення повторних відвідувань, можна зробити висновок про позитивну ефективність цього заходу.
- Ефективність проведення аудиту та вдосконалення системи контролю можна оцінити шляхом зниження числа інцидентів, виявлених під час аудиту, а також покращення загальної безпеки та контролю над процесами у закладі.

- Ефективність вдосконалення програм-передумов може бути здійснена шляхом перевірки частоти і якості чищення, зменшення кількості забруднень та виявлення збільшення задоволеності клієнтів щодо чистоти і гігієни закладу, контролю якості страв, виявлення технологічних проблем та зменшення кількості скарг щодо якості продукції.

Загалом, запропоновані заходи мають потенціал покращити управління якістю та безпечністю продукції в готельно-ресторанному підприємстві "Стадіон". Оцінка їх ефективності вимагає систематичного спостереження, збору даних та аналізу результатів. Постійне вдосконалення системи НАССР і реагування на виявлені проблеми допоможуть підприємству забезпечити високу якість та безпеку своєї продукції, що в свою чергу може сприяти поліпшенню репутації та підвищить конкурентоспроможність закладу.

Таким чином, в даному розділі було запропоноване вдосконалення програм передумов, а саме щодо чистоти та дезинфекції, контролю за технологічними процесами та маркування продукції, проведено аналіз небезпечних чинників і роботу з критичними контрольними точками для розробленої страви «Піца з телятиною», а також оцінено ефективність запропонованих заходів для підприємства гостинності.

## ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

В результаті проведеного дослідження виявлено, що система НАССР (англ. Hazard Analysis and Critical Control Points) є превентивною системою управління безпекою харчових продуктів, яка розроблена для виявлення, оцінки та контролю ризиків, пов'язаних з харчовою безпекою, зокрема для запобігання захворюванням, що походять від харчових продуктів. Для кафе система НАССР є надзвичайно важливою, оскільки забезпечує контроль якості та безпеки продуктів, які вони пропонують своїм клієнтам.

Характеристика готельно-ресторанного бізнесу в Білоцерківському районі показала, що він є доволі розвиненим, хоча і спостерігається неоднорідність розміщення закладів на території району. До того ж можна констатувати, що в районі спостерігається недостатня кількість як закладів розміщення, так і закладів ресторанного господарства. В той час як в Білій Церкві є кілька готелів, хостелів, велика кількість апартаментів та різноманітних закладів харчування, в решті міст та селищ є всього лише кілька готельних та рестораних закладів.

Оцінка проблем та викликів для сфери HoReCa в Тетіївській міській територіальній громаді показала, що, незважаючи на пандемію та війну, розвиток закладів ресторанного господарства у місті Тетіїв має позитивну динаміку, на яку практично не вплинула війна. Основними проблемами для сектору HoReCa визнано недостатній рівень задоволеності вимог споживачів, недосконалість іміджева та маркетингова стратегія рестораних закладів, а також невідповідність цін рівню якості.

В другому розділі дослідження було проведено аналіз структури та виробничої діяльності підприємства готель-кафе «Стадіон», здійснено дослідження управління якістю та безпечністю продукції в закладі ресторанного господарства, а також обґрунтовано перелік заходів з вдосконалення системи НАССР в кафе при готельному підприємстві. Визначено, що підприємство має гарний потенціал до розвитку ресторанного комплексу, проте фінансові показники

підприємства демонструють суттєве зниження ефективності функціонування, викликане війною та падінням доходів цільової аудиторії закладу.

Виявлено, що управління якістю та безпечністю показало відповідність функціонуючої на підприємстві системи принципам НАССР, хоча і виявило деякі проблеми, насамперед, в управлінні якістю, яке здійснюється несистемно та закінчується на процесі обслуговування клієнтів, що не дозволяє отримати зворотній зв'язок та вдосконалити роботу відповідно до побажань споживачів. Також проблемою є відсутність програм підвищення кваліфікації персоналу стосовно питань та процедур контролю якості, стандартів безпеки та гігієни, а також навичок приготування та подачі страв.

Діагностовані проблеми рекомендовано вирішити за допомогою організації навчання персоналу; впровадження системи відстеження продуктів; впровадження системи зворотного зв'язку; постійного аудиту та перевірки внутрішньої безпеки. Крім цього, для практичної перевірки ефективності даних вдосконалень пропонується розробити нову страву «Піца з телятиною» для гарячого цеху закладу та запропонувати для неї план НАССР.

Запропоновано вдосконалення програм-передумов, серед яких виділено вимоги до чистоти та дезинфекції, контролю за технологічними процесами та маркування продукції. Розроблений план заснований на запропонованих загальних рекомендаціях щодо організації навчання персоналу; впровадження системи відстеження продуктів; впровадження системи зворотного зв'язку; постійного аудиту та перевірки внутрішньої безпеки.

Аналіз небезпечних чинників і робота з критичними контрольними точками для розробленої страви «Піца з телятиною» показали, що на кожному з етапів приготування даної страви є фактори ризику, які становлять загрозу для безпечності продукції. Тому визначено граничні значення контрольованого параметра, які дозволять гарантувати споживачу високу якість та безпечність готової страви. Проведена оцінка ефективності дозволяє прогнозувати позитивний ефект від впровадження розроблених заходів та рекомендувати їх до імплементації в роботу закладу готель-кафе «Стадіон».

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ

1. Білоцерківський район. *Децентралізація в Україні*. URL: <https://decentralization.gov.ua/newrayons/1343> (дата звернення: 03.06.2023).
2. Перлина Білої Церкви. *Дендропарк "Олександрія"*. URL: <https://www.alexandria-park.com.ua> (дата звернення: 04.06.2023).
3. Костел Святого Івана Хрестителя (м. Біла Церква). *Вандрівка*. URL: <https://vandrivka.com.ua/kostel-svyatogo-ivana-hrestitelya-m-bila-tserkva/> (дата звернення: 04.06.2023).
4. Які музеї можна відвідати у Білій Церкві. *KiївTime*. URL: <https://kievtime.com/kyiv-region/yaki-muzeyi-mozhna-vidvidaty-u-bilij-tserkvi/>.
5. Інвестиційний паспорт міста Біла Церква та Білоцерківського району. *Управління Економіки Білоцерківської Міської Ради*. URL: <http://economy.bc-rada.gov.ua/images/docs/investytsiina-polityka/pasport/investiciyniy-pasport-mista-bila-cerkva.pdf> (дата звернення: 04.06.2023).
6. Готелі Білоцерківський район. *UA.IGotoWorld.com*. URL: [https://ua.igotoworld.com/ua/poi\\_catalog/393359-6-hotels-bilotserkivskiyi-raion.htm](https://ua.igotoworld.com/ua/poi_catalog/393359-6-hotels-bilotserkivskiyi-raion.htm) (дата звернення: 04.06.2023).
7. Білоцерківський район. *Google*. URL: <https://cutt.ly/gwwUS8dt> (дата звернення: 04.06.2023).
8. Головна - Lisotel. *Lisotel*. URL: <https://lisotel.com.ua> (дата звернення: 04.06.2023).
9. Пам'ятки Білоцерківський район. *UA.IGotoWorld.com*. URL: [https://ua.igotoworld.com/ua/poi\\_catalog/393359-1-attractions-bilotserkivskiyi-raion.htm](https://ua.igotoworld.com/ua/poi_catalog/393359-1-attractions-bilotserkivskiyi-raion.htm) (дата звернення: 04.06.2023).
10. The 10 best Restaurants in Bila Tserkva (Updated June 2023). *Tripadvisor: Over a billion reviews & contributions for Hotels, Attractions, Restaurants, and*

- more.* URL: [https://www.tripadvisor.com/Restaurants-g672772-Bila\\_Tserkva\\_Kiev\\_Oblast.html](https://www.tripadvisor.com/Restaurants-g672772-Bila_Tserkva_Kiev_Oblast.html) (date of access: 04.06.2023).
11. Каталог закладів Білої Церкви - Tomato.ua. *Поиск лучших мест в Киеве и Украине - Tomato.ua.* URL: <https://tomato.ua/ua/belaya-tserkov> (дата звернення: 04.06.2023).
12. Економічна статистика / Економічна діяльність / Туризм. *Укрстат.* URL: [https://ukrstat.gov.ua/operativ/menu/menu\\_u/tur.htm](https://ukrstat.gov.ua/operativ/menu/menu_u/tur.htm) (дата звернення: 04.06.2023).
13. BIG DATA 2021. *Facebook.* URL: <https://www.facebook.com/m.oleskiv/posts/10161433850648776> (date of access: 04.06.2023).
14. Касян В. Число іноземних туристів в Україні зросло на чверть за рік. *LB.ua.* URL: [https://lb.ua/economics/2022/01/21/503593\\_chislo\\_inozemnih\\_turistiv\\_ukraini.html](https://lb.ua/economics/2022/01/21/503593_chislo_inozemnih_turistiv_ukraini.html) (дата звернення: 04.06.2023).
15. Тетіїв - Готелі. *Google.* URL: <https://cutt.ly/BwwIRRea> (дата звернення: 04.06.2023).
16. Готель-кафетерій "Стадіон". *Тетіївська міська рада.* URL: <https://tetiivmiskrada.gov.ua/miska-rada/viddil-kultury-relihiyi-molodita-sportu/turizm/goteli-kafe/hotel-restoran-stadion/> (дата звернення: 07.06.2023).
17. Готель у Тетіїві «Стадіон» - недорогий готель під Києвом Ціни 2023. *Дороговказ.* URL: [https://ua.dorogovkaz.com/otel\\_stadion.php](https://ua.dorogovkaz.com/otel_stadion.php) (дата звернення: 07.06.2023).
18. Стрижеус Л. В. Організація як функція готельного менеджменту. *Молодий вчений.* 2014. № 5(2). С. 13–15. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv\\_2014\\_5\(2\)\\_3](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2014_5(2)_3). (дата звернення: 07.06.2023).
19. Шорохов В. В. Порівняльний аналіз лінійно-функціональної та дивізійної організаційних структур управління. *Ефективність*

- державного управління. 2015. № 43. С. 201–210.  
URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu\\_2015\\_43\\_27](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2015_43_27) (дата звернення: 07.06.2023).
20. Буряк Р. І. Еволюція поняття якості як чинника економічного розвитку. *Економіка і управління*. 2011. № 4. С. 18–24.
21. Mescon M. H. Management: individual and organizational effectiveness. New York, N.Y. : Harper & Row, 1981. 714 p.
22. Лебеденко Т. Безпечність та якість продукції ресторанного господарства casual сегменту. *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес : сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку*. 2021. С. 326–328.
23. Данильчук Г. А. Технологія виробництва кулінарної продукції. Миколаїв : Миколаїв. нац. аграр. ун-т, 2021. 106 с.
24. Systematic ensuring of food safety products of restaurant institutions / M. V. Kolesnikova et al. *Taurian Scientific Herald. Series: Technical Sciences*. 2022. No. 4. P. 64–73. URL: <https://doi.org/10.32851/tnv-tech.2022.4.8> (date of access: 07.06.2023).
25. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів : Закон України від 23.12.1997 р. № 771/97-ВР : станом на 31 берез. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-вр#Text> (дата звернення: 08.06.2023).
26. Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, ветеринарну медицину та благополуччя тварин : Закон України від 18.05.2017 р. № 2042-VIII : станом на 21 берез. 2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2042-19#Text> (дата звернення: 09.06.2023).
27. Про затвердження Вимог щодо розробки, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР) : Наказ М-ва аграр. політики та продовольства України від 01.10.2012 р. № 590 : станом на 25 груд.

2015 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1704-12#Text> (дата звернення: 09.06.2023).

28. Про затвердження форми акта, складеного за результатами державного аудиту щодо додержання операторами ринку вимог законодавства стосовно постійно діючих процедур, що засновані на принципах системи аналізу небезпечних факторів та контролю у критичних точках : Наказ М-ва аграр. політики та продовольства України від 06.02.2017 р. № 41 : станом на 13 верес. 2019 р.

URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0357-17#Text> (дата звернення: 09.06.2023).

29. Про затвердження форми акта, складеного за результатами проведення планового (позапланового) заходу державного контролю стосовно додержання операторами ринку гігієнічних вимог щодо поводження з харчовими продуктами : Наказ М-ва аграр. політики та продовольства України від 06.02.2017 р. № 42 : станом на 13 верес. 2019 р.

URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0358-17#Text> (дата звернення: 09.06.2023).

30. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів. / О. Шалимінов та ін. Київ : А.С.К., 2000. 848 с.

# ДОДАТКИ

Додаток А

## Техніко-технологічна карта №58 від 01.06.2023

### Піца з телятиною

#### 1. Область застосування

Дана техніко-технологічна карта поширюється на страву «Телятина, запечена з броколі з гарніром», що виробляється кафе при готелі «Стадіон» та реалізується в закладі.

#### 2. Вимоги до сировини

2.1 Для приготування піца з телятиною використовують таку сировину:

Телятина	ДСТУ 6030:2008
Броколі	ДСТУ 8147:2015
Картопля	ДСТУ 4993:2008
Зелений горошок	ДСТУ 7165:2010
Молоко	ДСТУ 2661:2010
Масло вершкове	ДСТУ 4399:2005
Олія соняшникова рафінована	ДСТУ 4492-2017
Сіль йодована	ДСТУ 4307:2004

2.2 Продовольча сировина, харчові продукти та напівфабрикати, що використовуються для приготування страви, повинні відповідати вимогам та мати супровідні документи, що підтверджують їхню безпеку та якість (декларацію про відповідність або сертифікат відповідності).

### 3. Рецептатура

№	Назва сировини та напівфабрикатів	Витрата сировини та напівфабрикатів на 1 порцію, г.	
		Брутто	Нетто
1	Телятина	136	105
2	Броколі	22	20
3	Картопля	93	70
4	Зелений горошок	30	28
5	Молоко	15	10
6	Масло	2	2
7	Олія	6	6
8	Сіль	2	2

**Вихід напівфабрикат, г: 240**

**Вихід готової страви, г: 220**

### 4. Технологічний процес

Телятину зачищаємо від плівок, маринуємо із сіллю та перцем. Викладаємо на змазану олією форму і запікаємо в духовці при температурі 180°C. Промиті броколі розбираємо на суцвіття. Додаємо до телятини за 20 хвилин до готовності. Очищену картоплю варимо у воді з сіллю протягом 15-20 хвилин. Додаємо зелений горошок. Зливаємо воду з картоплі, додаємо масло та молоко. Потовчемо в однорідну масу. Відпускається за температури не нижче 65°C.

### 5. Вимоги до оформлення, реалізації та зберігання

Згідно з фірмовими стандартами Компанії, страву реалізують безпосередньо після приготування. Страва сервірується відповідно до стандартів Компанії, та (або) доданого до технологічного документа фото (за наявності). Допустимі терміни зберігання страви (виробу) встановлюються згідно з нормативними документами, що діють на території держави, яка прийняла стандарт.

## 6. Показники якості та безпеки

### 6.1. Органолептичні показники якості

Зовнішній вигляд	Колір	Консистенція	Смак та запах
Телятина, запечена з броколі з гарніром			
М'ясо рівномірно приготоване, броколі зберегли форму.	На розрізі - сірий. Овочі та пюре-зелені.	М'ясо м'яке, щільне, соковите. Пюре однорідне.	Смак характерний для м'яса, в міру солоний. Запах м'яса та овочів.

### 6.2. Мікробіологічні показники

Мікробіологічні показники якості страви (виробу) повинні відповідати вимогам або гігієнічним нормативам, встановленим відповідно до нормативних правових актів або нормативних документів, що діють на території держави, яка ухвалила стандарт.

КМАФАнМ КОЕ/г, не більше	Маса продукту (г), в якій не допускаються:				
	БГКП(коліформи)	E/coli	S.aureus	Proteus	Патогенні
Телятина, запечена з броколі з гарніром					
$1 \times 10^3$	1,0	-	1,0	1,0	0,1

### 6.3. Нормовані фізико-хімічні показники

Масова частка, %					
Сухих речовин		Жиру		Цукру	Солі
Мін.	Макс.	Мін.	Макс.		
Телятина, запечена з броколі з гарніром (в цілій страві)					
20,7	22,5	2,15	4,11	-	-

## 7. Харчова та енергетична цінність

Білки г	Жири	Вуглеводи	Калорійність, ккал (кДж)
<b>1 порція (220 грам) містить:</b>			
23,4	10,1	15,0	244,5 (1023)

### Технологічна карта №58

Найменування сировини, харчових продуктів	Маса бруutto, г	Маса нетто, г	Маса на 50 порцій, г	Технологічний процес виготовлення, оформлення та подачі страви (виробу), умови та терміни реалізації
Телятина	136	105	5250	Технологія приготування: у теплу воду додаємо сіль, цукор, дріжджі, олію, борошно та ретельно вимішуємо тісто. Залишаємо для розстоювання на 30-40 хв. з 2-3 обминаннями. Розкачуємо тонкий пласт тіста, перекладаємо на деко, зверху змащуємо майонезом та викладаємо по черзі начинки. Випікаємо в жаровій шафі при $t=180-200^{\circ}\text{C}$ 30-40 хв. Подають гарячою попередньо розрізавши на шматочки.
вода	22	20	1000	
дріжджі	93	70	3500	
помідори	30	28	1400	
Молоко	15	10	500	
Борошно	245	245	1225	
Масло	2	2	100	
Олія	6	6	300	
Сіль	2	2	100	
Вихід готової страви	-	520	11000	