|  |
| --- |
| **МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  **ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ** |

**ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

|  |
| --- |
| **ФАКУЛЬТЕТ МІЖНАРОДНОЇ ЕКОНОМІКИ І ПІДПРИЄМНИЦТВА** |
| **КАФЕДРА ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ** |

|  |  |
| --- | --- |
| Рівень вищої освіти | Другий (магістерський) |
| Спеціальність | Готельно-ресторанна справа |
| Освітня програма | Готельно-ресторанний бізнес |
| Група | ГРБ 8.06.241.010.22.1 |

**ДИПЛОМНА РОБОТА**

на тему: «Впровадження системи НАССР у заклад ресторанного бізнесу та підвищення його конкурентоспроможності»

Виконав: здобувач Симоненко Ярослав Юрійович \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(підпис)

Керівник: д.е.н., професор Давидова Оксана Юріївна

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Рецензент:

д-р вет. наук, проф. Марія ПАСКА

Харків – 2023 рік

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ

ПОДАННЯ ГОЛОВІ ЕКЗАМЕНАЦІЙНОЇ КОМІСІЇ ЩОДО ЗАХИСТУ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ

Направляється здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти Симоненко Ярослав Юрійович до захисту дипломної роботи за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес» на тему: «Розробка та впровадження інноваційних технологій у заклад готельно-ресторанного бізнесу».

Тема та керівник дипломної роботи затверджені наказом ректора від 01.09.2023 року № 801–С.

Декан факультету: д.е.н., проф. Тетяна ШТАЛЬ

**Довідка про успішність та відповідність вимогам ДСТУ**

Симоненко Ярослав за період навчання на факультеті Міжнародної економіки і підприємництва з 2022 року до 2023 року повністю виконав навчальний план за освітньою програмою з таким розподілом оцінок за: національною шкалою: відмінно 18%, добре 59%, задовільно 24%.

Фахівець факультету: Наталія БАРХАТОВА

**Висновок керівника дипломної роботи**

Здобувач Симоненко Ярослав Юрійович виконав дипломну роботу у повному обсязі та у задані терміни. Зміст роботи в цілому відповідає обраній темі, розроблені заходи обґрунтовано. Стиль та мова викладення дипломної роботи відповідають вимогам, що ставляться до робіт такого рівня. Під час написання роботи використано науково-методичні та нормативні джерела за темою дослідження. Робота виконана з використанням інформаційних технологій. За результатами дослідження опубліковано наукову працю. Дипломна робота рекомендується до захисту в ЕК.

Керівник роботи: д.е.н., проф. Оксана ДАВИДОВА

**Висновок кафедри про дипломну роботу**

Дипломна робота розглянута на засіданні кафедри готельного і ресторанного бізнесу, протокол № 5 від «15» грудня 2023 р. Здобувач Симоненко Ярослав Юрійович допускається до захисту даної роботи в екзаменаційній комісії.

Завідувач кафедри готельного

і ресторанного бізнесу: д.е.н., проф. Оксана ДАВИДОВА

Дипломну роботу підписано КЕП

Оксана ДАВИДОВА

Сертифікат виданий АЦСК АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

Серійний номер 248197DDFAB977E5040000006A1BBE00141E1F04

**АНОТАЦІЯ**

**Дипломна робота магістра містить**: 91 сторінку, 7 таблиць, 14 рисунків, 51 використаних літературних джерел, 5 сторінок списку використаних джерел, 3 додатки із загальним обсягом 8 сторінок.

**Основні результати роботи**: проаналізоваго сучасний стан розвитку системи НАССР, досліджено проблеми її впровадження та застосування, проаналізовано нормативну документацію, що регламентує систему НАССР, охарактеризовано ресторан «**Pinocchio Osteria**» концерну «Райський уголок», розроблено методологічні аспекти впровадження системи безпеки у діяльність ресторану, проаналізовано відповідність ресторану **«Pinocchio Osteria» вимогам нормативних документів,** охарактеризовано бізнес-процеси з виробництва продукції **та** обслуговування споживачів у ресторані **«Pinocchio Osteria»,** розроблено стратегічні заходи щодо впровадження системи НАССР, змодельовано систему НАССР у ресторані «**Pinocchio osteria»,** визначено переваги її впровадження.

**Ключові слова**: РЕСТОРАН, БЕЗПЕКА, ЯКІСТЬ, СИСТЕМА НАССР, ЗАКЛАД РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА, ПРОДУКЦІЯ, ПОСЛУГИ

**Рік виконання дипломної роботи:** 2023

**Рік захисту дипломної роботи:** 2023

**ABSTRACT**

**The master's diploma work contains**: 91 pages, 7 tables, 14 figures, 51 used literary sources, 5 pages of the list of used sources, 3 applications with a total volume of 8 pages.

The main results of the work: analyzes the current state of development of the HACCP system, examines the problems of its implementation and application, analyzes the regulatory documentation that regulates the HACCP system, characterizes the restaurant "Pinocchio Osteria" of the concern "Paradise Corner", develops methodological aspects of the implementation of the security system in the activities of the restaurant, analyzes the compliance of the restaurant "Pinocchio Osteria" with the requirements of regulatory documents, characterizes the business processes for the production of products and services consumers in the restaurant "Pinocchio Osteria", strategic measures for the implementation of the HACCP system have been developed, the HACCP system in the restaurant "Pinocchio Osteria" has been modeled, the advantages of its implementation havebeen determined.

**Keywords**: RESTAURANT, SAFETY, QUALITY, HACCP SYSTEM, RESTAURANT INDUSTRY, PRODUCTS, SERVICES

**Year of completing the** **diploma work:** 2023

**Year of diploma work defense:** 2023

**ЗМІСТ**

Стор.

|  |  |
| --- | --- |
| ВСТУП ……………………………………………………………………. | 5 |
| РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ НАССР У ДІЯЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА …………………………………………………………..  1.1Розвиток системи НАССР як міжнародного стандарту з безпеки харчової продукції ……………………..……………..…………….……… | 9  9 |
| 1.2Система НАССР та наукові підходи до забезпечення безпеки харчової продукції …………………...…………………………………….. | 14 |
| 1.3 Впровадження системи НАССР на підприємствах ресторанного господарства та її переваги …………………………………………………  1.4 Дослідження проблем впровадження та застосування системи НАССР на підприємствах ресторанного господарства. Досвід впровадження системи НАССР різними країнами світу ………………….  1.5 Нормативні документи, які регламентують порядок впровадження системи НАССР на підприємства в Україні ……………..  Висновки до 1 розділу ………………………….…………………….….  РОЗДІЛ 2 МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ БЕЗПЕКИ У ДІЯЛЬНІСТЬ РЕСТОРАНУ **«PINOCCHIO OSTERIA**» …….  2.1 Загальна характеристика ресторану **«Pinocchio Osteria»** ………….  2.2 Аналіз відповідності ресторану **«Pinocchio Osteria» вимогам нормативних документів** ……………………………………………………  2.3 Характеристика бізнес-процесів з виробництва продукції у ресторані **«Pinocchio Osteria» ………………………………………………**  2.4 Аналіз технологічного процесу ресторану **«Pinocchio Osteria» ….**  2.5 Характеристика бізнес-процесів з обслуговування споживачів у ресторані **«Pinocchio Osteria» ……………………………………………….**  2.6 Характеристика послуг, що надає ресторан «Pinocchio Osteria»  2.7 Відповідність обслуговуючого персоналу ресторану «Pinocchio Osteria» вимогам нормативної документації ……………………………….  Висновки до 2 розділу …………………………………………………..  РОЗДІЛ 3 РОЗРОБКА ТА ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ НАССР У ДІЯЛЬНІСТЬ РЕСТОРАНУ «**PINOCCHIO OSTERIA**» ………………….  3.1 Стратегічні заходи щодо впровадження системи НАССР у ресторан ……………………………………………………………………….  3.2 Моделювання системи НАССР в ресторані «**Pinocchio osteria**» ..  Висновки до 3 розділу …………………………………………………...  ВИСНОВКИ ………………………………………………………………….  СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ …………………............................  ДОДАТКИ ……………………………………………………………...……. | 17  21  23  26  28  28  34  37  44  50  54  57  59  61  61  70  83  84  87  92 |

**ВСТУП**

Головним постулатом діяльності усіх підприємств індустрії гостинності є надання послуг, безпечних для здоров’я та життя споживачів, а також захист їх майна та охорона навколишнього середовища.

Безпека та якість послуг, що надають заклади готельно-ресторанного господарства, є неодмінною умовою стабільного функціонування підприємств галузі, а також заставою довіри та прихильності споживачів.

Неконтрольоване застосування хімічної сировини, штучних замінників, зараження довкілля, використання недозволених добавок, мікробіологічні небезпеки та інші зловживання протягом усього ланцюга надання послуг, від первинного постачальника до споживача, можуть призводити до небезпечності послуг.

Перехід до ринкової економіки, поява великої різноманітності організаційно-правових форм підприємств ресторанного господарства зумовили потребу в нових підходах до організації і технології торговельних процесів, широкого розвитку приватної ініціативи і підприємництв. Але разом зі збільшенням кількості закладів ресторанного господарства, з’явилася потреба в підвищенні контролю за якістю випускаємих страв.

Все це свідчить про необхідність розробки системи, яка дозволить забезпечити якість та безпеку послуг готельно-ресторанного господарства. Система має передбачати аналіз небезпек (ризиків), які можуть мати місце під час надання послуг, а також попереджувати їх появу.

Отже, необхідна розробка системи, яка забезпечить безпеку продукції та послуг готельно-ресторанного господарства. Система повинна передбачувати аналіз небезпек (ризиків), які можуть мати місце під час виробництва продукції та надання послуг у готельно-ресторанній галузі.

Впровадження НАССР дозволяє вирішити проблеми безпеки та надає інформацію про те, яким чином краще всього контролювати існуючі небезпечні фактори. Тим самим НАССР забезпечує виробникам впевненість у собі, гарантії, захист фірмової марки.

Таким чином, актуальність вивчення, розробки та впровадження системи НАССР у діяльність закладу ресторанного господарства все більш зростає, тому обрана тема є доцільною та актуальною.

*Об’єктом* дослідження дипломної роботи є готельно-ресторанний комплекс – ресторан «**Pinocchio Osteria**», який входит до концерну «Райський уголок».

*Предметом* дослідження дипломної роботи є основні та додаткові послуги, що надаються рестораном «**Pinocchio Osteria**» концерну «Райський уголок».

*Мета* дипломної роботи полягає у науково-теоретичному обґрунтуванні розробки та впровадження системи НАССР у підприємство ресторанного господарства «**Pinocchio Osteria**» концерну «Райський уголок».

*Методи дослідження* – економіко-статистичні, математичні, експертні, соціологічні, порівняння, факторного аналізу, прогнозування.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати такі *завдання:*

* проаналізувати сучасний стан розвитку системи НАССР;
* проаналізувати наукові підходи до забезпечення безпеки продукції ресторанного господарства;
* дослідити проблеми, що виникають під час впровадження та застосування системи НАССР на підприємствах ресторанного господарства;
* проаналізувати нормативну документацію, що регламентує систему НАССР;
* ознайомитися із закордонним та вітчизняним досвідом впровадження системи НАССР;
* надати характеристику ресторану «**Pinocchio Osteria**» концерну «Райський уголок»;
* розробити методологічні аспекти впровадження системи безпеки у діяльність ресторану;
* проаналізувати відповідність ресторану **«Pinocchio Osteria» вимогам нормативних документів;**
* охарактеризувати бізнес-процеси з виробництва продукції **та** з обслуговування споживачів у ресторані **«Pinocchio Osteria»;**
* охарактеризувати послуги, що надає ресторан «Pinocchio Osteria»;
* проаналізувати відповідність обслуговуючого персоналу ресторану «Pinocchio Osteria» вимогам нормативної документації;
* розробити стратегічні заходи щодо впровадження системи НАССР у ресторан;
* змоделювати систему НАССР в ресторані «**Pinocchio osteria»;**
* визначити переваги впровадження системи НАССР у ресторані «**Pinocchio Osteria**».

*Наукова новизна.* У досліджуваному ресторані «**Pinocchio Osteria**» розроблено систему безпеки НАССР, впровадження якої дозволить закладу ресторанного господарства підвищити рівень якості та безпеки виробництва продукції й надання послуг, та тим самим, забезпечити конкурентоспроможність на ринку.

*Апробація роботи.* За темою дипломної роботи опубліковано тези доповідей: Симоненко Я.Ю. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності. Зб. тез доп. ІV Міжнар. наук.-практ. конф. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності. 12 жовтня 2023 р. / ЛДУФК ім. І. Боберського. Львів, 2023. С. 52‑54.

Інформаційною базою дослідження є роботи вітчизняних і закордонних вчених, законодавчі й нормативні документи з проблем галузі, періодичні видання, Інтернет-сайти.

**РОЗДІЛ 1**

**ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ НАССР**

**У ДІЯЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

**1.1 Розвиток системи НАССР як міжнародного стандарту з безпеки харчової продукції**

Система НАССР розроблена спочатку як система мікробіологічної безпеки на ранніх стадіях (60-ті роки) здійснення американської програми польотів людини в космос, оскільки така система була життєво важливою для гарантування безпеки харчових продуктів, призначених для астронавтів.

Головні принципи концепції НАССР були не нові, але їхнє впровадження свідчило про зміщення пріоритетів від випробування кінцевого продукту до запобіжного контролю в критичних точках технологічного процесу. Система НАССР покладає відповідальність за визначення критичних аспектів виробництва безпечної харчової продукції на виробників. Вона надає виробникам харчової продукції можливість покращення ефективності контролю шляхом введення упорядкованого, систематичного підходу до процедур забезпечення безпеки харчових продуктів. Концепція також надає інспекторам цієї галузі можливість отримати більш повну й точну картину ефективності контролю над процесом на більш довгий проміжок часу.

Початкову систему розробила компанія “Pillsburi” разом із Національним управлінням з аеронавтики та космонавтики та Лабораторіями армії США. Вона базувалась на датському стандарті DS 3027 Е, потім був розроблений європейський стандарт, а на сьогодні діє міжнародний стандарт DS/EN ISO 9000.

Слід зазначити, що вирішення проблеми безпечності харчових продуктів, передусім, пов'язано з діяльністю таких впливових міжнародних організацій, як Експертна комісія з продовольства при ООН «Соdех Аlіmentarius» (САС), Організація з питань продовольства та сільського господарства ООН (FАО), Консюмерський Інтернаціонал (Соnsumer International — СІ), Міжнародна організація зі стандартизації (ISO), Світова організація торгівлі (WТО), Всесвітня організація охорони здоров'я (WHО), Європейська організація з якості (ЕОQ) та ін.

Так, Комісію «Соdех Аlіmentarius» (лат. — «Кодекс харчових продуктів»), міжурядовий нормотворчий орган, було створено у 1963 р. згідно зі спільною програмою FAO/WHO. Завданням САС є розроблення міжнародних стандартів та подібних документів щодо безпечності та якості харчових продуктів з метою захисту здоров'я споживачів і забезпечення доброчинної практики у торгівлі харчовими продуктами. Схвалені нормативні документи опубліковано в «Соdех Аlіmentarius». Станом на лютий 2006 року до складу Комісії входять 173 держави-члени і одна організація-член (Європейський Союз), репрезентуючи 98% світового населення. Засновники САС (FAO/WНО) наділили її ще однією суміжною функцією: координувати усі роботи зі стандартизації харчових продуктів, виконувані міжнародними урядовими та неурядовими організаціями. З того часу ці організації беруть участь у роботі Кодексу як спостерігачі, здійснюючи неоціненну технічну експертизу та забезпечуючи узгодженість між Кодексом та їхньою власною роботою.

У 1985 році у США був офіційно виданий документ «Керівництво до застосування НАССР», пізніше система була впроваджена у цілу низку нормативних документів, у тому числі у гігієнічні правила, що стосуються виробництва таких продуктів, як м’ясо, морепродукти, м’ясо птиці, соки та низка інших. У 1993 році рекомендації із застосування системи внесені у Директиви ЄЕС 93/43 «Про гігієну продуктів харчування», а у 1997 році система НАССР внесена у Кодекс Аліментаріус ФАО/ВОЗ.

Остання редакція Правил ЄЕС № 852/2004 із гігієни харчування вказує на необхідність використання системи НАССР для забезпечення безпеки харчових продуктів. Таким чином, система НАССР як основа виробництва безпечної для споживання харчової продукції отримала світове визнання.

На сьогоднішній день у країнах Європейського Союзу, США, Канаді впровадження та застосування системи HACCP у харчової промисловості, її сертифікація є обов’язковими.

### **З 01.01.2016 року набули чинності обов’язкові вимоги Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів». І ресторани, і кафе мають виконувати ці вимоги. У тому числі, обов’язковим є застосування системи НАССР.** Впровадження системи НАССР є обов’язковою вимогою, а сертифікація системи НАССР не є обов’язковою.

### Виконання вимог системи НАССР в ресторані/кафе перевіряється Держпродспоживслужбою. Процедури такого контролю визначає Закон № 2042, який набув чинності із 4 квітня 2018 року. Упровадження програми НАССР це ще один крок до інтеграції міжнародних стандартів у сфері безпечності харчових продуктів. Оскільки в Україні вже немає органів санстанції, тепер кожен власник самостійно створює та підтримує систему НАССР для ресторану та несе відповідальність у разі будь-якої події.

Ця методологія зарекомендувала себе як ефективний інструмент запобігання можливості виникнення невідповідностей харчових продуктів у технологічному процесі, а також ідентифікації та усунення проблем до того, як невідповідна готова продукція стане джерелом отруєнь або погіршення стану здоров’я споживачів.

Система НАССР – це перевірена система, яка надає упевненість у тому, що відбувається успішне управління безпекою продукції. Система НАССР цілком визнана та використовується на міжнародному рівні у харчовій промисловості, торгівлі, страхуванні, законодавстві. Визнання даної системи в економічно розвинених країнах світу обумовлено тим, що її застосування гарантує виробництво безпечної продукції, забезпечує зменшення витрат виробництва, дає споживачеві впевненість у безпеці готової продукції.

Розвиток НАССР добре документований, починаючи з першочергової концепції, висунутої корпорацією Pillsbury разом із фірмою Natick [1]. Ця система розроблялась першочергово як засіб підвищення мікробіологічної безпеки продуктів харчування, які використовувались в програмі космічних досліджень, але незабаром були усвідомлені її потенціальні можливості з точки зору забезпечення контролю безпеки широкого діапазону харчових продуктів при їх виробництві, збуту, в системі підприємств ресторанного господарства та в роздрібній торгівлі.

Хоча концепція НАССР продовжувала свій розвиток, але цей розвиток зачіпав лише окремі аспекти, і лише з середини 1980 р.р. розвиток НАССР набув скоординований та прискорений характер. Концепція НАССР була схвалена ФАО/ВОЗ, в 1983 році як ефективний метод контролю харчових захворювань, коли Об’єднаний експертний комітет по безпеці харчових продуктів ФАО/ВОЗ рекомендував використовувати НАССР замість традиційного підходу до забезпечення харчової безпеки, основаного на тестуванні кінцевого продукту. С цього часу багато інших поважаючих себе організацій опублікували різноманітні провідні матеріали по використанню системи НАССР.

Лише в кінці 1980-х початку 1990-х років були зроблені спроби гармонізувати методику НАССР та використовувати її термінологію в міжнародному масштабі. Спочатку найбільш активно займались удосконаленням НАССР зацікавлені групи в США, Канаді, Європі, Австралії та Новій Зеландії – особливо ті, що представляли крупний сектор в харчовій промисловості. Хоча основним напрямком розвитку НАССР завжди було управління харчовою безпекою (у першу чергу, це цікавило тих, хто відповідає за виробництво харчових продуктів), але поступово на НАССР все більше почали дивитись як на нормативний інструмент, який застосовується в правових цілях для забезпечення харчової безпеки. До початку 1990 – х років розвиток НАССР був сконцентрований на основних принципах, а не на практичних деталях застосування та впровадження НАССР.

Діючий документ Комісії Codex Alimentarius є першим насправді авторитетним міжнародно – визнаним документом, який не тільки декларує узгоджені принципи НАССР, але і містить провідні матеріали по їх застосуванню. Цей документ зазначає, що система НАССР базується на семи основних принципах (табл. 1.1). Головні аспекти використання системи НАССР відображені у 12 завданнях, наведених у табл. 1.2.

Таблиця 1.1. - Сім принципів системи НАССР

|  |  |
| --- | --- |
| Принцип 1  Принцип 2  Принцип 3  Принцип 4  Принцип 5  Принцип 6  Принцип 7 | Проведення аналізу ризиків  Визначення критичних контрольних точок (ССР)  Завдання критичних меж  Створення системи моніторингу за критичними контрольними точками  Опис корегуючи дій, які повинні виконуватись в тому випадку, коли за даними моніторингу певна критична контрольна точка виходить з-під контролю  Визначення процедур перевірки (верифікації) ефективності функціонування системи НАССР  Документування усіх процедур та записів відомостей, які відносяться до цих принципів та їх використання |

На даний час більшість розглядають цей документ, як міжнародний стандарт НАССР. Ефективне використання принципів НАССР в малих та середніх підприємствах (МСП) дає можливість підвищити санітарно-гігієнічні стандарти в великому секторі харчової промисловості. Історія розвитку НАССР ясно показує, що ця система безперервно удосконалюється. Імовірно, що відповідь на нові виклики часу (наприклад, алергени як потенціальні джерела ризику, нові технології обробки продуктів, зокрема мікрохвильова пастеризація) та осмислення того, що для досягнення ефективності цієї системи необхідні відповідні методи, система НАССР буде еволюціонувати і надалі.

Таблиця 1.2 - Комплекс завдань, які необхідно вирішити при впровадженні системи НАССР

|  |  |
| --- | --- |
| Задача 1  Задача 2  Задача 3  Задача 4  Задача 5  Задача 6  Задача 7  Задача 8  Задача 9  Задача 10  Задача 11  Задача 12 | Зібрати команду НАССР  Описати продукт  Визначити призначення продукту  Побудувати схему виробничого процесу (послідовності технологічних операцій)  Перевірити схему виробничого процесу на місці  Скласти список усіх можливих ризиків, провести аналіз ризиків, визначити контрольні виміри  Визначити критичні контрольні точки (ССР)  Встановити критичні межі для кожної критичної контрольної точки  Створити систему моніторингу для кожної критичної контрольної точки  Визначити корегуючи дії на випадок можливих відхилень  Визначити процедури верифікації  Розробити систему документації, реєстрації та зберігання даних |

**1.2 Система НАССР та наукові підходи до забезпечення безпеки харчової продукції**

Система НАССР – лише частина послідовності подій та процесів, які необхідні для забезпечення безпеки харчових продуктів та відповідності вимогам регламентуючих органів та споживачів.

Одна з проблем НАССР заключається в тому, що насправді система ідентифікації фактору ризику (hazard), контролю та застосування НАССР рідко приймає до уваги зниження власного ризику для споживача. Критики НАССР вказують на те, що він не орієнтований на результат, і в наслідок цього важко оцінити його корисність. Фактор ризику визначається як присутність біологічного, хімічного або фізичного агента (або зовнішньої умови) в харчовому продукті, що створює потенціальну можливість для несприятливої дії на здоров’я людей. Однак поняття «потенціальна можливість» є суб’єктивним і трактується дуже широко – від маловірогідного до високовірогідного результату.

Ризик – це біологічний, хімічний або фізичний фактор, їх сполучення або стан продукту, які можуть якимось чином негативно вплинути на здоров'я людини або ступінь задоволення споживача.

Типи ризиків можуть бути поділені на наступні категорії:

1. Біологічні (бактерії, грибки, віруси, паразити, водорості);
2. Хімічні (пестициди, алергени, токсичні метали, нітрити, нітрати, хімічні добавки, філотоксини – ціанід, естроген; залишки ветеринарних препаратів – антибіотики, гормони; міграція хімічних речовин з пакування та пластичних мас; хімікати для чищення – із відділу підготування харчових продуктів, наприклад миючі);
3. Фізичні – це сторонні об’єкти, які звичайно не знаходяться у їжі та можуть нанести шкоду або викликати захворювання у споживача (скло, метал, камінь, листя, дерево, шкідники, прикраси);
4. Якісні – ризики, пов’язані з навколишнім середовищем (наприклад, добрива та зловонні випарення, шкідливі викиди при роботі підприємств), ризики пов’язані з неправильним триманням тварин (наприклад, збільшена щільність тримання тварин), операційні ризики (наприклад, втрачений час за рахунок поломки обладнання), професійні захворювання та ризики пов’язані із безпекою праці (наприклад, ушиби, шум) [1].

До ризиків, які належать до безпеки харчових продуктів належать біологічні, хімічні та фізичні.

Проблемою є оцінка системи НАССР з точки зору її вкладу в усунення або зниження ризику харчових захворювань для споживача. В наш час практичність результатів контролю безпеки харчових продуктів, яка вимірюється зниженням ризику для споживача, являється основною метою в рівному ступені як для промисловості так і для державних органів, що викликає велику кількість наукових дискусій. Угода SPS потребує від учасників того щоб їх санітарні та фітосанітарні міри базувались на оцінці ризику з використанням методів, розроблених відповідними міжнародними організаціями. Комісія Codex Alimentarius (САС) підготувала проект відповідного документу по аналізу ризиків (Risk Analysis, RA). Згідно визначенню, САС RA складається з трьох процесів:

1. Оцінка ризиків.
2. Обмін інформацією про ризики.
3. Управління ризиками.

Оцінка ризику – це науково обґрунтований процес, який представляє дані для прийняття рішення щодо управління ризиком. Застосування RA к мікробіологічним факторам ризику представляє деякі труднощі із – за недоліку високоякісних кількісних даних за такими аспектами, як оцінка впливу, але в останній час публікується все більше результатів кількісного аналізу ризиків (Quantitative Risk Analysis, QRA) для основних типів патогенних мікроорганізмів.

По мірі накопичення знань буде публікуватись ще більше результатів QRA – досліджень. Передбачається, що результатом RA буде визначення рівня захисту (Level of Protection, LOP) – наприклад, розрахункова кількість випадків захворювань на рік на 100000 споживачів певного харчового продукту. Потім повинно використовуватись управління ризиком для прийняття рішення, чи являється цей рівень захисту задовільним. Отже, результатом QRA повинен бути задовільний рівень захисту (Acceptable Level of Protection, ALOP). ALOP – це рівень ризику харчової безпеки для споживача, який повинен бути прийнятий державним органом тієї чи іншої країни, в якості критерію харчової безпеки.

Що стосується міжнародної торгівлі, то існує неявне зобов’язання членів ВТО визначити свій ALOP. Найбільш поширена думка, що необхідно розробити цілі харчової безпеки, які будуть представляти ALOP. Призначення таких цілей ‑ трансформувати рівень ризику ALOP до рівня ризику фактору ризику. Робоче визначення цілей харчової безпеки (ЦХБ) можна привести в слідуючому вигляді: «ЦХБ – це деяке визначення, основане на процесі RA, котре виражає рівень фактору ризику в харчовому продукті допустимий по відношенню до ALOP».

**1.3 Впровадження системи НАССР на підприємствах ресторанного господарства та її переваги**

Послідовність операцій із впровадження НАССР наступна:

* створення групи НАССР та визначення об’єму та цілей плану НАССР;
* описання продукту;
* визначення використання продукції;
* побудування процесної діаграми;
* перевірка процесної діаграми на виробництві;
* проведення аналізу ризиків (за процесною діаграмою);
* визначення критичних контрольних точок;
* встановлення критичних рівній за кожною ККТ;
* встановлення моніторингу по кожній ККТ;
* встановлення корегуючих дій по можливим відхиленням;
* встановлення перевіркових процедур;
* організація ведення записів та документації [1].

Найважливішим етапом із впровадження системи НАССР є створення команди НАССР та вибору його керівника. Оскільки ця команда стане основною рушійною силою цього процесу, обов’язково необхідна ефективна програма навчання команди та її лідера. Основна відповідальність за формування та навчання команди досить часто лежить на керівнику команди, і тому дуже важливо навчити його правильно виконувати таку роль. Існує низка проблем, пов’язаних з ефективністю навчання керівника та команди НАССР, а саме:

* відсутність необхідного об’єму знань, а також необхідних вмінь та навичок;
* розрахунок на один курс навчання керівника команди та нехтування необхідністю навчання інших її членів;
* планування навчання – воно може оказатись або передчасним, або надто розтягнутим.

Найбільш серйозною являється перша проблема, оскільки вона призводить до недооцінки потреб в професійній підготовці керівника та членів його команди. Ще більш вона ускладнюється, якщо навчання проводиться передчасно. Важливим моментом є те, щоб перед розглядом питань навчання топ – менеджмент організації вже прийняв рішення про впровадження системи НАССР. Також необхідно, щоб був узгоджений графік робот із впровадження системи НАССР, в якому першим етапом повинно бути навчання лідера та учасників його команди. Якщо це зроблено, навчання буде чіткіше направлене.

Керівник команди повинен володіти певними вміннями та навичками, велика увага приділяється загальним професійним якостям – керівництву проектом, керівництву командою та інформаційному забезпеченню (у здійснені нагляду за впровадженням ефективної та практичної системи документування НАССР).

З урахуванням набору необхідних навичок важливо вибрати такого лідера команди, який володіє певним досвідом керівництва колективом та проектами, а не лише знаннями в даній галузі. За деяких обставин вважається, що краще навчити принципам НАССР гарних керівників проектів, чим спеціалістів по НАССР навчити методам керівництва проектами. В інших обставинах вважають, що ефективним керівником буде начальник виробництва. Цей варіант припускає, що лідер команди НАССР повинен займати в організації відносно високий керівний пост, але існує загроза того, що такі кадри звично бувають самими затребуваними та зайнятими на підприємстві, в зв’язку з чим може виникнути спокуса доручити цю роль менш досвідченому члену колективу, який займає більш низьку посаду. Враховуючи центральну роль лідера команди такі дії можуть скомпрометувати весь процес впровадження НАССР.

На рис. 1.1 відображено як центральна організація готує документи для інформаційних нарад та розробляє програмне забезпечення впровадження та програму навчання НАССР, яка включає:

* інформаційні наради та семінари по принципам НАССР для керівників служб якості та топ-менеджерів окремих підприємств для підвищення обізнаності та мотивації ключового персоналу;
* тижневі навчальні курси по НАССР для керівників команд НАССР із окремих фірм за всіма основними групами харчових продуктів у цілях їх підготовки до самостійної роботи із впровадження НАССР;
* проведення в ході впровадження семінарів на основі реальних проблем, які виникають на конкретних підприємствах по кожній групі харчових продуктів. Такі семінари дають можливість учасникам обговорити загальні проблеми та існуючий досвід, обмінятись практичними рішеннями та отримати розгорнуті поради від центральної служби якості та мікробіологічної лабораторії;
* наступні інформаційні наради за окремими групами продуктів в цілях аналізу ефективності та обговорення необхідних змін.

Також успішна реалізація будь-якого плану НАССР неможлива без ефективного моніторингу критичних контрольних точок (ККТ). Отже, контролери ККТ повинні знати основні принципи НАССР та володіти необхідними навичками моніторингу, розуміти природу ризиків, в зв’язку з якими визначені дані ККТ, їх роль, а також характер та значимість виробничих змін. Контролери повинні розуміти, наприклад, різницю між заданим рівнем та критичною межею, а також, які рівні та межі встановлені для кожної ККТ. І на кінець, вони повинні знати, які корегуючі впливи необхідно здійснити у випадку перевищення критичних меж, і як вести відповідні записи.

Окремі фірми, які виробляють харчові продукти

Центральна організація

Документація НАССР

Ознайомлення з НАССР

Етап 1

Початок НАССР - досліджень

Базове навчання НАССР

Етап 2

Інтерактивні семінари по НАССР

Закінчення НАССР – досліджень та впровадження системи НАССР

Етап 3

Експлуатація системи НАССР

НАССР як складова частина загальної системи гарантії якості

Етап 4

Рисунок 1.1 - Схема впровадження системи НАССР в багатонаціональній корпорації

Переваги від запровадження системи НАССР. До основних переваг, які надає підприємству розробка та запровадження системи НАССР, можна віднести:

* можливість контролю безпечності протягом усього циклу виробництва харчової продукції;
* чітке розподілення відповідальності персоналу та безпечність продукції підприємства;
* підвищення довіри споживачів та операторів ринку до безпечності продукції підприємства за рахунок наявності задокументованих доказів контролю за процесами;
* уможливлення ефективно використовувати ресурси за рахунок переходу від корегувальних та запобіжних заходів щодо безпечності харчових продуктів;
* додаткові переваги для участі в європейській та міжнародній торгівлі;
* підвищення репутації підприємства та його інвестиційної привабливості;
* зменшення кількості аудитів та інспекційного контролю, які проводять на підприємстві сторонні організації.

**1.4 Дослідження проблем впровадження та застосування системи НАССР на підприємствах ресторанного господарства. Досвід впровадження системи НАССР різними країнами світу**

Однією з проблем, яка не підіймалась у ході розвитку НАССР є вплив культурної та мовної сфери. Успішне застосування НАССР базується на культурно-мовному консенсусі відповідно значень та визначень термінів. Переклад ключових термінів НАССР (hazard, risk, control measure і т.д.) несе з собою можливість невірного їх розуміння. Успіх підходу, зафіксованого в документі Codex, залежить в деякій мірі від його відкритого обговорення в публічних дебатах за участю авторитетних спеціалістів.

Історія розвитку НАССР зазначає, що ця система безперервно вдосконалюється. З часом збільшилась роль обов’язкових умов (prerequisites) або нормативів вірної виробничої / гігієнічної практики (GMP/GHP), і в даний час обов'язкові умови або нормативи GMP/GHP прийняті в якості фундаменту, на якому повинна будуватися система НАССР та без яких її впровадження навряд чи буде успішним. Конструкція НАССР повинна спиратися на обов'язкове навчання співробітників та вірну гігієнічну практику. Навчання НАССР – вимога, зафіксована в документах ВОЗ/ФАО. Крім того, існують численні публікації, присвячені питанням навчання НАССР [2-4]. При цьому низка організацій при владі та регулюючих органів мають свої сайти в Інтернеті.

Найбільш розповсюдженими проблемами, з якими стикаються підприємства при впровадженні систем НАССР це:

* система НАССР дуже складна – така ситуація створюється на невеликих підприємствах, які впроваджують НАССР головним чином під натиском нормативних вимог, а не в результаті еволюції особистої системи менеджменту. Прості системи та елементи контролю більш зрозумілі та легше впроваджуються в виробничу практику, вони більш життєпридатні та успішні.
* система НАССР не використовується – на підприємстві є добре підготовлені керівництво та документовані процедури, але вони не впроваджуються у виробничу практику. Це частіше буває внаслідок великої складності та надлишкової розмежованості систем;
* визначено занадто багато критичних контрольних точок – досить часто в якості критичних контрольних точок визначають міри санітарно-гігієнічного контролю, або критичні точки не є такими, а є точками уваги;
* неповноцінність моніторингу – організація моніторингу повинна відповідати виробничим процесам та можливостям підприємства.
* невиконання корегуючих впливів – записи, які свідчать про перевищення критичних меж, але при цьому ніяких дій не було прийнято.
* погані санітарно-гігієнічні умови – недоліки в дотриманні основних санітарно-гігієнічних правил у виробничих приміщеннях підривають ефективність системи НАССР.

НАССР застосовують у всьому світі далеко не однотипно. Приймаючи до уваги керівні матеріали комісії Кодекс Аліментаріус, окремі країни трактують сім принципів НАССР по-різному, так, щоб вони краще відповідали потребам даної країни як за практичною, так і за політичною приналежністю. Відповідно, країни-експортери вимушені виконувати ці вимоги НАССР або пропонувати рівнозначні програми відповідно умовам договору з санітарії та фітосанітарії ВТО. Проблема полягає в тому, що світовий досвід застосування НАССР у всіх харчових секторах економіки, зокрема, у виробництві не перероблених продуктів в малому бізнесі, дуже обмежений, у зв'язку з чим залишається велика кількість пробілів в науковому знанні, необхідному для забезпечення харчової безпеки. Міжнародне визнання та використання НАССР буде розширюватись, що, звичайно, може призвести до широких дебатів, особливо до вищесказаних проблем. Прогрес в аналізі ризиків буде відігравати важливу роль в розповсюдженні НАССР на весь харчовий ланцюг, оскільки накопичується все більше інформації про взаємозв'язки між окремими ризиками харчової безпеки, видами харчових продуктів та майбутніми споживачами.

**1.5 Нормативні документи, які регламентують порядок впровадження системи НАССР на підприємства в Україні**

Впровадження системи НАССР в Україні на базі гармонізованих з міжнародними національних стандартів ДСТУ ISO 9001-2003 «Системи управління якістю. Вимоги» та ДСТУ 4161-2003 «Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги» [5] стосуються стратегічних рішень найвищого керівництва підприємства з метою підвищення якості, безпечності та конкурентоспроможності вітчизняної харчової продукції, що забезпечує захист інтересів і здоров’я споживачів, сприяє розширення ринків збуту у вітчизняному та світовому економічному просторі, підвищує авторитет підприємства та імідж України в цілому. Особливо це важливо в період очікуваного вступу України до ЄС (Європейський Союз) та СОТ (Світова організація торгівлі).

Останнім часом з цих питань прийнято цілий ряд нормативних та законодавчих актів, серед них:

*Директива Ради 93/43* ЄЕС (ст. 3, пункт 2) «Підприємства харчової промисловості ідентифікують будь-який аспект своєї діяльності, який є визначеним для безпечності харчових продуктів, а також спостерігають за тим, щоб належні процедури безпечності були встановлені, впроваджені, дотримувались та активізувались, ґрунтуючись на нижченаведених принципах, використаних для розроблення системи НАССР:

1. Аналізувати потенційні харчові небезпеки операцій, що виконуються в межах діяльності підприємства харчової промисловості.

2. Ідентифікувати точки операцій, в яких можуть проявлятися харчові небезпеки.

3. Встановлювати, які з наведених точок є критичними для харчової безпеки (критичні точки).

4. Визначати та впроваджувати ефективні процедури контролю та моніторингу в цих критичних точках.

5. Періодично та при кожній зміні технологічних операцій переглядати аналіз харчових небезпек, критичних точок контролю та процедур моніторингу.

*Закон України № 771/97 ВР* «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини» та *Закон України № 191-1V-2002* «Про внесення змін до Закону України «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини». Ст. 20 … «здійснювати заходи щодо поетапного впровадження на підприємствах харчової промисловості міжнародної системи забезпечення безпеки харчових продуктів НАССР у порядку та строки визначені законодавством України для окремих видів харчових продуктів», «дотримуватися процедур підтвердження відповідності та складати декларацію про відповідність продовольчої продукції, на яку встановлено технічні регламенти».

*Указ президента України № 601/2001 від 07.08.2001 р.*  «Про заходи щодо розвитку продовольчого ринку та сприяння експорту сільського господарської продукції та продовольчої сировини», «здійснювати заходи щодо впровадження на підприємствах, що виробляють продовольчі товари, міжнародних систем забезпечення безпеки харчових продуктів та продовольчої сировини», «вжити заходів щодо подальшої гармонізації системи сертифікації сільськогосподарської продукції» в Україні та норм, що регламентують санітарний, ветеринарний та фітосанітарний контроль, з міжнародними стандартами та вимогами».

На виконання цих та інших законодавчих документів набув чинності національний стандарт ДСТУ 4161-2003 «Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги» [5] відповідно до наказу Держспоживстандарту України № 53 від 07.04.2003 р. З уведенням в дію ДСТУ 4161-2003 встановлюється логічна послідовність взаємозв’язку вимог щодо управління безпечністю харчових продуктів, як наведено на рис. 1.2.

НАССР

Директива Ради 93/43 ЄЕС (з 01.01.2006 р. Регламент Європейського парламенту і Ради ЄС № 852/2004 від 29.04.04 р.)

Національні законодавчі акти України щодо якості та безпечності харчових продуктів і продовольчої сировини

Національний стандарт України ДСТУ 4161-2003

Індивідуальні системи виробників з управління безпечністю харчових продуктів (самостійні або інтегровані з ISO 9001:2000)

Галузеві системи управління безпечністю харчових продуктів

СЕРТИФІКАТ НА СИСТЕМУ НАССР

Рисунок 1.2 – Взаємозв’язок вимог щодо управління безпечністю харчових продуктів

Цей стандарт реалізує вимоги Директиви ЄЕС від 14.06.93 р. № 93/43 «Про гігієну харчових продуктів та Кодексу Аліментаріус» і містить вимоги до систем управління безпечністю харчових продуктів.

Принципи НАССР у Франції

Здійснювати специфічні процедури верифікації та контролю ефективності всіх встановлених процедур

Документувати належним чином використані процедури та зберігати записи для офіціальних служб

Визначати та здійснювати на рівні кожної з цих критичних точок процедури контролю, які дозволяють переконатися у їх ефективному направлені

Здійснювати коригуючих дії, коли контроль виявляє, що критична точка не знаходиться у даний момент під контролем

Аналізувати та оцінювати потенційні харчові ризики операції

Встановлювати, які з цих точок являються критичними для гігієни продуктів

Виявляти рівні та моменти (точки) операції, де харчові ризики можуть проявлятися

Рисунок 1.3 – Викладення 7 принципів НАССР у Франції (ст. 5 Постанова від 29 вересня 1997 р.)

**Висновки до 1 розділу**

Наведено теоретичні аспекти впровадження системи НАССР у діяльність підприємств ресторанного господарства. Система НАССР – це перевірена система, яка надає упевненість у тому, що відбувається успішне управління безпекою продукції. Система НАССР цілком визнана та використовується на міжнародному рівні у харчовій промисловості, торгівлі, страхуванні, законодавстві. Визнання даної системи в економічно розвинених країнах світу обумовлено тим, що її застосування гарантує виробництво безпечної продукції, забезпечує зменшення витрат виробництва, дає споживачеві впевненість у безпеці готової продукції.

Досліджено розвиток системи НАССР як міжнародного стандарту з безпеки харчової продукції. Розвиток НАССР добре документований, починаючи з першочергової концепції, висунутої корпорацією Pillsbury разом із фірмою Natick.

Розглянуто концептуальні принципи системи НАССР та комплекс завдань, які необхідно вирішити при її впровадженні.

Проаналізовано наукові підходи до забезпечення безпеки харчової продукції. Визначено послідовність операцій із впровадження НАССР, принципи впровадження, види ризиків, які можуть можуть негативно вплинути на здоров’я людини або ступінь задоволення споживача: біологічні, хімічні, фізичні, якісні. До ризиків, які належать до безпеки харчових продуктів належать біологічні, хімічні та фізичні.

Наведено п ереваги від впровадження системи НАССР.

Проаналізовано нормативні документи, які регламентують порядок впровадження системи НАССР на підприємства в Україні.

**РОЗДІЛ 2**

**МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ БЕЗПЕКИ У ДІЯЛЬНІСТЬ РЕСТОРАНУ** «**PINOCCHIO OSTERIA**»

**2.1 Загальна характеристика ресторану «Pinocchio Osteria**»

Концерн «Райський уголок» розташований у центі міста Харкова, по вулиці Клочківська, 28. Заклад набув популярності серед мешканців та гостей міста.

До складу концерну входять: готель та заклад ресторанного господарства – ресторан «**Pinocchio Osteria» (рис. 2.1).**

Рисунок 2.1 – Концерн «Райський уголок»

Ресторан «**Pinocchio Osteria»** пропонує гостям два формати відпочинку: Літня Тераса з плавальним басейном, що працює з травня по жовтень, або Зимовий Зал, який відкрито цілий рік.

З**имовий Зал Pinocchio Osteria (працює цілий рік) – це класичний затишний італійський ресторан, в оформленні якого багато дерева та м’яких диванів.**

**Зимовий Зал Osteria Pinocchio – основний зал ресторану призначений як для відпочинку щодня, так і для проведення різноманітних заходів – презентацій, Дня народження, корпоративів, весілля, дитячих свят, ювілеїв тощо. У залі є великий екран для перегляду трансляцій супутникового ТБ та альбомів гостей.**

**Є окремий VIP-зал для зустрічей та прийомів гостей, сімейних обідів, романтичних побачень тощо. У VIP-залі розташовано дві зони Лаунж, оснащених плазмовими екранами, шафами з книгами, м’якими диванами, зручними кріслами.**

**Літній Сад «Pinocchio Osteria» має свої ексклюзивні особливості:**

**– відкритий басейн, з прозорою блакитною водою та м’якими шезлонгами;**

**– літня кухня, де готують піцу та різні страви італійської кухні на відкритому вогні у присутності гостей;**

**– бар біля води;**

**– ресторанна зона для проведення бенкетів та різних заходів;**

**– затишна лаунж-зона з м’якими диванами;**

**– кальяни Party біля басейну, де можна пити коктейлі, танцювати, плавати і засмагати.**

**Разом з рестораном «Osteria Pinocchio» знаходиться однойменний гастрономічний бутік Pinocchio – це невелика крамниця, де відвідувачі можуть придбати делікатесну продукцію Hand Made від Шеф-кухаря: Лімончелло 5 смаків, соуси до пасти, випічка до чаю, цукерки ручної роботи, фруктова мостарда, конфітюри, а також ексклюзивні італійські продукти – біо-паста, оригінальні спеції, оливкова олія, бальзамічні та винні оцти, кава, вино, граппа.**

Також у ресторані є **унікальний Парфум-Бар, в якому можна придбати ексклюзивні, селективні та нішеві аромати світових брендів. Професійно підготовлений персонал надасть детальну інформацію про походження та історію виникнення цінних ароматів.**

Це ексклюзивний елемент ресторану, який має вигляд невеликої шафи, на полицях якої містяться зразки елітної парфумерії. Це унікальний елемент, якого немає в жодному ресторанному закладі Харкова.

**Шеф кухар Pinocchio професійний та бездоганний – концептуальне меню ресторану складено демократично, багато цікавих страв, десертів та цукерок hand made, ексклюзивні святкові страви, торти – шедеври. Кухня для урочистостей складається із пропозицій традиційних та італійських страв. У Pinocchio Osteria можна проводити сімейні урочистості та ділові зустрічі.**

**Два сезонні формати залів здатні задовольнити найскладніші запити та варіанти розташування гостей на будь-яких видах урочистостей, вони можуть бути пишними або камерними для окремої компанії, весілля, фуршети, прийоми, презентації – це буде красиво та смачно, і головне – все буде зроблено насправді високому рівні.**

Меню ресторану **Pinocchio Osteria** підготовлено у демократичному ключі. Його основу складають прості та зрозумілі кожному страви домашньої італійської кухні – піца різних видів, паста, гарячі страви, фокачча, супи, різотто, салати, закуски, десерти від шеф-кухаря, сніданки, італійська випічка власного приготування, а також страви-гриль, та обов’язково комплімент від Шефа.

У ресторані дві кухні: відкрита літня – обгороджена барною стійкою, за якою можна сидіти та спостерігати, як готують піцу та страви на грилі, і основна – де готують решту страв.

Для свят передбачено банкетне, дитяче меню.

Банкетне меню – це меню святкового сніданку, обіду або вечері. Підбір страв і напоїв у банкетне меню здійснюється з огляду на виду банкету, особливості заходу, з приводу якого організовують банкет, сезону тощо.

Кондитерська ресторану **Pinocchio Osteria** пропонує наступні десерти (табл. 2.1). У літню спеку – морозиво та сорбети власного приготування лише з натуральних продуктів. Любителі цих страв будуть у захваті.

Карта вин – асортиментний перелік вин, які подаються в ресторані, із (або без) зазначення ціни за пляшку або келих. Також картою вин прийнято називати загальну карту напоїв ресторану. Карта вин може бути окремим каталогом або як розділ основного меню ресторану.

У барі – багатий асортимент алкогольних та безалкогольних напоїв (барна карта – Додаток А). У винній карті ресторану «**Pinocchio Osteria»** представлені вина найкращих брендів Італії та інших світових виробників (Додаток Б).

Таблиця 2.1 – Меню кондитерської «**Pinocchio Osteria»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ДЕСЕРТИ | | |
| Бельгійський Наполеон з малиновим соусом і вершковим кремом | 200 | 185 грн |
| Яблучний пиріг з горіховим морозивом та карамельним соусом | 100/50/20 | 155 грн |
| Брауні з вишнею в шоколадному соусі з ванільним морозивом | 110/50/20 | 199 грн |
| Еклери із заварним кремом у карамельній глазур | 110 | 141 грн |
| Пиріг-шарлотка до чаю яблуко-чорна смородина з карамеллю з фундука | 450 | 350 грн |
| Яблучні оладки зі скоринкою з кориці із сирним кремом | 110/60 | 185 грн |
| Шоколадні оладки з вишнею та карамельним кремом | 130 | 117 грн |
| Тартинки з пісочного тіста з карамельним кремом | 50 | 45 грн |
| Тартинки з пісочного тіста з яблучним конфі | 50 | 45 грн |
| МОРОЗИВО власного виробництва | | |
| Морозиво з Дорблю, полуницею та перцем чилі  Морозиво горіхове | 50 г  50 г | 80 грн  85 грн |
| СОРБЕТИ власного виробництва | | |
| Маракуйя-манго-полуниця  Ягідний з ромом і бананом | 50 г  50 г | 85 грн  80 грн |
| ТОРТИ ФІРМОВІ | | |
| Torta Diabella – торт з ніжного крему Баварезе з білим шоколадом, мусом з чорного шоколаду з фундуком на шоколадному бісквіті | 1 кг | 845\*грн |
| Torta Cola al Limone – крем з сиропу коли з білим шоколадом на шоколадному бісквіті з лимонним курдом на малиновому бісквіті | 1 кг | 750\*грн |
| ТОРТ-МОРОЗИВО – ПАРФЕ з полуницею – на основі збитих вершків і яєць з додаванням полуниці, подається з малиновим соусом | 1 кг | 750\*грн |

У ресторані «**Pinocchio Osteria»** готують найпопулярніший в Італії легкий персиковий коктейль «Белліні» та Лимончелло власного приготування. У ресторані «**Pinocchio Osteria» також передбачено** безалкогольне меню напоїв: соки, лимонади, безалкогольні коктейлі, гарячі напої, які гарно доповняють страву [18].

Ресторан «**Pinocchio Osteria»** має низку переваг порівняно із іншими закладами такого типу:

* гарантована якість їжі та напоїв;
* висока швидкість обслуговування;
* можливість обрання максимально широкого асортименту страв;
* гарний та вишуканий інтер’єр закладу;
* висока якість та комфортність перебування в закладі.

Організаційна структура управління ресторану «**Pinocchio Osteria»** є лінійно-функціональною, вона заснована на тісному поєднанні лінійних та функціональних зв’язків у структурі управління (рис. 2.8).

У ресторані працює 24 особи. Персонал виходить на роботу за 1 - 2 години до відкриття залів, а залишає заклад після прибирання робочих місць. Змінність відбувається у 2 зміни. Штатний розклад представлено у табл. 2.3.

Таблиця 2.3 - Штатний розклад ресторану «Pinocchio Osteria»

|  |  |
| --- | --- |
| Посади | Кільк. штат. од. |
| 1. Директор | 1 |
| 2. Кухар 3-го розряду | 1 |
| 3. Кухар 4-го розряду | 2 |
| 4. Кухар 5-го розряду | 4 |
| 5. Помічник кухаря | 1 |
| 6. Адміністратор залу | 2 |
| 7. Офіціант | 6 |
| 8. Бармен | 4 |
| 9. Швейцар | 2 |
| 10. Прибиральниця | 1 |
| Разом: | 24 |

Рисунок 2.3 – Організаційна структура управління ресторану ««**Pinocchio Osteria»**»

Директор ресторану виконує стандартні завдання:

* здійснює фінансовий контроль за діяльністю ресторану;
* відповідає за проведення маркетингових, рекламних, PR - заходів;
* здійснює кадрове планування та взаємодіє зі всіма службами ресторану.

Головний бухгалтер ресторану «**Pinocchio Osteria**» організовує бухгалтерській облік діяльності ресторану, забезпечує оформлення звітів та їх подання в податкову, відповідає за нарахування та видачу заробітної плати співробітникам ресторану, спостерігає за дотриманням трудової дисципліни, відповідає за прийняття та найм робітників [24].

Менеджери – адміністратори ресторану організовують роботу офіціантів, барменів та іншого обслуговуючого персоналу. Вони відповідають за якість обслуговування споживачів – робота барменів та офіціантів, за чистоту, порядок приміщень. До обов’язків менеджерів – адміністраторів входить керівництво роботою щодо правильного використання інвентарю та обладнання.

Менеджер з постачання здійснює розробку схем, форм, методів закупівлі продукції для приготування їжі та напоїв. Відповідає за якість закуплених продуктів, підтримує контакти з остійними партнерами, аналізує об’єми закупівель, аналізує споживчий попит, приймає участь у вирішення питань формування та зміни напрямів розвитку товарного асортименту.

Шеф-кухар ресторану «**Pinocchio Osteria»** здійснює керівництво виробничо-господарською діяльністю ресторану, удосконалює організацію виробничого процесу в ресторані, підвищує професійну майстерність кухарів з метою підвищення якості продукції, складає замовлення на необхідні продовольчі товари, полуфабрикати, сировину, забезпечує своєчасне отримання їх зі складу, контролює терміни, асортимент, кількість та якість продуктів, забезпечує на основі вивчення попиту різноманітність асортименту страв, складає меню, здійснює постійний контроль за технологією приготування їжі, нормами закладання сировини та дотриманням робітниками санітарних вимог та правил особистої гігієни, контролює правильність експлуатації обладнання на виробництві, здійснює інструктаж щодо технології приготування страв, здійснює розстановку кухарів та інших працівників виробничих цехів тощо [24].

Допоміжний персонал здійснює діяльність щодо обслуговування основних підрозділів ресторану.

Колектив ресторану «**Pinocchio Osteria**» є єдиною командою, яка прагне задовольняти потреби споживачів у якісному обслуговуванні та їжі, та отриманні максимального прибутку.

**2.2 Аналіз відповідності ресторану** «**Pinocchio Osteria» вимогам нормативних документів**

Впровадженню системи НАССР передує процедура підготовки та перевірки відповідності підприємства вимогам нормативних документів щодо безпеки та якості надання послуг ресторанного господарства. Тому проаналізуємо стан відповідності ресторану «**Pinocchio Osteria» вимогам нормативних документів, які висуваються до відповідних закладів ресторанного господарства.**

Вхід до ресторану забезпечує одночасовий рух двох зустрічних потоків відвідувачів на вхід та вихід. Крім того у ресторані «Pinocchio Osteria» передбачені окремі входи та сходи для споживачів та обслуговуючого персоналу.

Ресторан має яскраву світлову вивіску з вказанням його типу, класу, призначення та інформацію о режимі праці.

У вестибюлі ресторану встановлене освітлене табло, на якому вказані дані про наявність вільних місць в залі. Вестибюль має площину не більше 50 м.

Інтер’єр підприємства – це свого роду ансамбль, в якому взаємна відповідність окремих елементів пов’язана єдиним архітекторним замислом. Єдність стилю в інтер’єрі досягається співвідношенням об’ємно-просторового рішення, кольорової композиції, прийомів освітлення та декоративних елементів.

Основні принципи створення інтер’єру сучасного ресторану – комплексність та «фірмовість» в оформленні.

Освітлення залу відбувається основним способом за допомогою підвісних люстр з великою кількістю ламп, які імітують свічки, а також світильників, які розташовані над столами.

Добре відомо, що успіх ресторану залежить не тільки від оригінальної кухні та кваліфікованого персоналу, але й від зручних, красивих та практичних меблів. На сьогоднішній день асортимент ресторанних меблів на українському ринку може задовольнити попит будь-якого закладу. Найбільш відомими постачальниками є Nuova Venturi, MB Arrediamenti, Metallici, Gain Armet, Stalsul, Casprini, Frinlsedie Sud, які пропонують меблі для ресторанних залів та аксесуари, які допомагають сформувати неповторний інтер'єр закладу.

Потреба в меблях визначається відповідно до норм оснащення підприємства. Основне обладнання залів ресторану «Pinocchio Osteria» - обідні та банкетні столи, стільці та напівкрісла, підсобні (службові) столи, серванти. В основному залі використовуються прямокутні столи, розміщені геометричним способом. Столи 2-х і 4-х місні, висота столів 750 мм. Розміри столів 650х850 мм і 850х1300 мм. Столи вироблені із дерева і представляють собою ручну роботу майстра. Столи накриті льняними скатертинами білого кольору і чудово вписуються в загальну стилістику залу.

Даний інтер’єр доповнюють стільці, які також вироблені з дерева. Ширина стільців 420-450 мм, висота 900 мм.

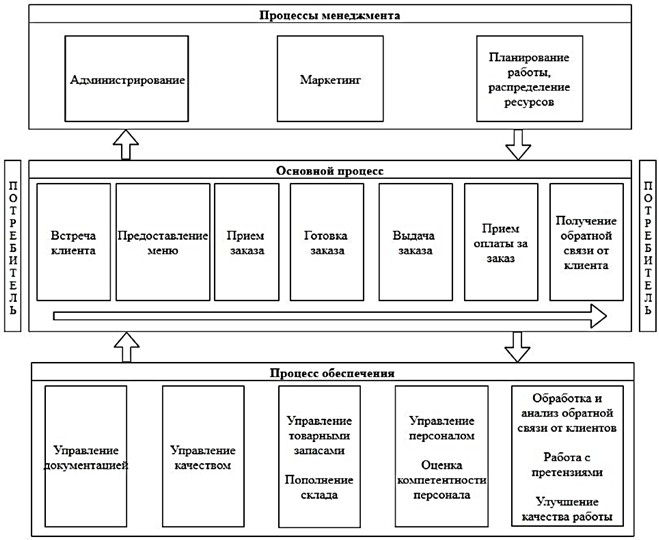
Меблі, які використовуються у ресторані відповідають вимогам нормативних документів: характеризуються підвищеною міцністю, висота сидінь, кути нахолу сидінь та спинки стільців – всі параметри відповідають як антропометричним вимогам, так і враховують систему обслуговування офіціантами.

Між столами в залі ресторану виділений основний прохід шириною 1,2 м і додаткові проходи шириною 0,4 м.

Для зручності обслуговування в залі розташовані серванти. Серванти призначені для зберігання офіціантами отриманих під звіт посуду, приладів, столової білизни.

Банкетний зал, який розташований на другому поверсі, виконаний в тому ж інтер’єрі, що і основний, але розрахований на меншу кількість відвідувачів. Банкетний зал використовується для організації вечорів, весіль, урочистостей, конференцій та ін.

Бізнес-процеси, що здійснюються в ресторані «**Pinocchio Osteria**» (рис. 2.9) можна поділити на процеси управління, забезпечувальні бізнес-процеси та основні [1].



Зустріч

клієнта

Надання

меню

Управлі ння товарни ми запасам и

Управлі ння якістю

Процеси забезпечення

Прийом замовле ння

Основний процес

Аналіз зворотного зв’язку від клієнтів

Управлінн я персонало м

Управлін ня документ ацією

Отрима ння зворотн ого зв’язку

Прийом

оплати

Видача замовле ння

Пригот ування замовле ння

С П О Ж И В А Ч

С П О Ж И В А Ч

Маркетинг

Адмініструва ння

Планування роботи, розподіл ресурсів

Процеси менеджменту

Рисунок 2.9 – Бізнес-процеси ресторану «**Pinocchio Osteria»**

**2.3 Характеристика бізнес-процесів з виробництва продукції у ресторані** «**Pinocchio Osteria»**

Виробництво - це сукупність виробничих ділянок і цехів, діяльність яких спрямована на виконання технологічних процесів з обробки сировини, приготуванню напівфабрикатів, страв та їх реалізації. Для забезпечення ритмічної роботи виробництва та випуску продукції необхідна чітка взаємодія всіх підрозділів підприємства.

Умовами ритмічної роботи є:

* науково-обґрунтоване планування;
* раціональна організація виробництва і праці;
* комплексне і гарантоване постачання підприємства сировиною, напівфабрикатами, готовими виробами, матеріально-технічними засобами і т.д.

Раціональна організація виробництва включає: вибір раціональної структури і характеру виробництва.

**Ресторан «Osteria Pinocchio»** є підприємством з повним технологічним циклом виробництва, тобто виконує усі три функції ресторанного господарства: виробництво кулінарної продукції та кондитерських виробів, їх реалізацію та організацію споживання. Рестораном укладені договори з Харківським Прганським м’ясокомбінатом, молочним комбінатом «Агромол», Харківським жиркомбінатом на постачання сировини. Постачання проводяться в міру необхідності з попереднім замовленням. Система розрахунків за сировину, що поставляється, - безготівкова.

Виробничі цехи **ресторану «Osteria Pinocchio»** передбачають випуск широкого асортименту готових страв і напоїв. Випуск страв здійснюється по мірі замовлень, що поступають, відповідно до меню.

*Характеристика структури виробництва*

Для виробництва продукції певного асортименту та виконання певних стадій технологічного процесу на підприємствах ресторанного господарства організовані цехи. Цех - це виробничий підрозділ підприємства, в якому здійснюється механічна кулінарна обробка сировини і приготування напівфабрикатів або випускається готова продукція.

Цехи підрозділяються на заготівельні, доготівельні, спеціалізовані. Окрім цехів, на виробництві є допоміжні приміщення, до яких належать: мийна кухонного посуду, мийна і комора тари, мийна столового посуду, приміщення завідувача виробництвом та ін. Співвідношення окремих підрозділів підприємства (цехів, відділень, допоміжних приміщень), що беруть участь у виконанні одного або декількох технологічних процесів визначає структуру виробництва.

Безцехова структура виробництва передбачається на підприємствах, що працюють на напівфабрикатах і мають невелику виробничу програму і обмежений асортимент продукції, що випускається. На таких підприємствах здійснюється функціональний розподіл праці, тобто всі операції виконують одна або дві виробничі бригади. Правильно встановлена структура виробництва, раціональна організація і чіткий розподіл праці сприяє нормальній виробничій діяльності підприємства і підвищує його ефективність.

У ресторані «Pinocchio Osteria» виділені наступні виробничі підрозділи: гарячий і холодний цех. Ресторан працює на сировині і має у своїй структурі як заготівельні, так і доготівельні цехи. У сукупності узгоджена діяльність всіх підрозділів дозволяє ефективно виконувати завдання, поставлені керівництвом.

Основою діяльності підприємства є виробничий процес, який є сукупністю процесів праці, що перетворюють вихідну сировину на готову продукцію. Управління виробничим процесом здійснюється за допомогою оперативного планування, яке дозволяє встановити завдання для кожної ділянки підприємства з урахуванням комплексного випуску продукції і якнайповнішого використання можливостей виробництва.

Виробнича програма ресторан «Pinocchio Osteria» включає широкий асортимент закусок і страв в меню з вільним вибором страв.

Крім того, меню ресторана «Pinocchio Osteria» є своєрідним інформаційним носієм для відвідувача. Кожна страва має коротку характеристику.

Виробнича програма представляє собою перелік і кількість страв і напоїв, напівфабрикатів, необхідних для приготування протягом дня.

Розрахунок сировини, необхідної для виконання виробничої програми холодного і гарячого цехів, проводиться на підставі Збірника рецептур страв і кулінарних виробів, а також технологічних карт, складених на фірмові страви.

*Організація роботи гарячого цеху*

Гарячий цех, організовуваний на підприємствах середньої потужності, що працюють на сировині, призначеній для виготовлення їжі і різноманітної кулінарної продукції. Гарячий цех розташовується на одному поверсі з цехами заготівок і повинен мати зручний взаємозв'язок з холодним цехом, роздачею, залами і з приміщенням завідувача виробництвом. Поряд з гарячим цехом повинна розташовуватися мийна кухонного посуду. Гарячий цех - виконує замовлення по виготовленню перших і других страв, соусів, гарнірів і гарячих закусок. Тут здійснюється теплова обробка продуктів - одна з основних операцій технологічного процесу приготування пищи. Режим роботи гарячого цеху залежить від режиму роботи залу і форм відпускання готової продукції. Розділення на супове і соусне відділення не існує, але виділені робочі місця по приготуванню перших і других страв. Робота гарячого цеху як і інших виробничих ділянок, багато в чому залежить від правильної організації робочих місць, оснащеності їх відповідним устаткуванням.

У гарячому цеху ресторан «Pinocchio Osteria» виділена лінія теплового устаткування і універсальні робочі місця, де здійснюється декілька операцій.

Мікроклімат гарячого цеху характеризується наступними параметрами: температура повітря ~ 23°С, швидкість руху повітря - 1-2 м/с, відносна вологість 60-70%. Щоб зменшити дію інфрачервоних променів, що виділяються нагрітими жарильними поверхнями, площа плити повинна бути менше площі цеху в 45-50 разів. Режим роботи гарячого цеху залежить від режиму роботи підприємства і форм відпускання готової продукції. Працівники гарячого цеху починають роботу за дві години до відкриття залу ресторану.

Гарячий цех ресторану має лінію теплового обладнання, універсальні робочі місця: робоче місце для підготовки напівфабрикатів; робоче місце для приготування перших страв і гарнірів; робоче місце для оформлення і відпустки страв. Теплове устаткування - є секційне модульоване устаткування фірми «ANGELO-PO», до складу якої входить пароварочна шафа, електроплити, електросковорода, фритюрниця, мікрохвильова піч.

Вказане теплове устаткування дозволяє виконувати всі види теплової обробки продуктів з урахуванням виконання кухарями декількох операцій одночасно. Воно зручне в експлуатації, дозволяє встановлювати і підтримувати необхідні температурні режими, має естетичний вигляд, виконано з урахуванням вимогтехніки безпеки при експлуатації. Теплове устаткування згруповане з урахуванням переходу кухарів від однієї операції до іншої.

Холодильне устаткування - представлено холодильниками вітчизняного підприємства «NORD».

Для раціональної організації робочого місця кухаря застосовуються також секційні модульовані столи: секція-стіл з вбудованою мийною ванною СМВСМ - призначений для доопрацювання напівфабрикатів і зелені; секція-стіл для установки засобів малої механізації СММСМ має розетки підключення електроенергії, зокрема електром'ясорубки. Відстань лінії теплового устаткування до робочих столів відповідає вимогам безпеки і складає 1,5 м.

Оскільки в ресторан бульйони готують в невеликих кількостях, для їх приготування використовують наплитні казани. Приготування гарнірів і соусів здійснюється в наплитному посуді.

На виробничих столах готують до теплової обробки м’ясні, рибні, овочеві напівфабрикати.

У гарячому цеху використовуються: каструлі різної ємкості для варіння, припускання і тушкування, рибний казан, сотейники ємкістю 2-5 літрів, сковороди з ручкою і без неї різного діаметру і призначення, деки для смажіння порційних виробів, а також інвентар: сита, шумівки, черпаки, лопатки поварські, вилки поварські тощо.

*Організація роботи холодного цеху*

Холодний цех - виготовляє холодні закуски, салати, десерти, натуральні соки. Виробнича програма холодного цеху складається на підставі асортименту страв, що реалізовуються через зал (по плану-меню), заявок на кулінарні вироби для магазинів кулінарії, а також на вироби, що відправляються в їдальні і буфети. Холодний цех розташовується, як правило, в одному з найбільш світлих приміщень з вікнами, що виходять на північ або північний захід. При плануванні цеху слід передбачати зручний зв’язок з гарячим цехом, де проводиться теплова обробка продуктів для подальшого приготування холодних страв, а також з роздачею і мийного столового посуду.

При організації роботи холодного цеху необхідно враховувати такі його особливості:

* продукція цеху безпосередньо перед порціонуванням не піддається тепловій обробці, тому необхідне строге дотримання санітарних правил при організації технологічного процесу;
* холодні страви повинні виготовлятися в такій кількості, яка може бути реалізоване в максимально короткі терміни. Так, бутерброди, салати, рибні і м’ясні холодні страви готують з розрахунку їх реалізації протягом години;
* при відпустці холодні страви повинні мати температуру 10-14°С, тому передбачається установка в цеху достатньої кількості холодильного устаткування.

Враховуючи, що в холодному цеху випускають продукцію з напівфабрикатів, підданих тепловій обробці, і продуктів, що відпускаються без додаткової обробки необхідно чітко розмежувати кількість страв з сирих і варених овочів, а також з м’ясних і рибних продуктів. Всі холодні страви, закуски, салати виготовляють безпосередньо перед відпусткою споживачеві з урахуванням поступаючого замовлення, це має вплив на режим роботи цеху.

Важливе значення має оформлення холодних страв і закусок. Тому приділяється особлива увага нарізці продуктів, розташуванню компонентів страв тощо. Для виконання цих вимог застосовується раціональна організація робочих місць, набір різноманітних інструментів, інвентарю і висока кваліфікація кухарів.

Холодний цех ресторан «Pinocchio Osteria» розташований в північно-західній частині будівлі, в безпосередній близькості з гарячим цехом, мийної, залу і кухонного посуду.

У холодному цеху передбачені наступні універсальні робочі місця:

- для приготування холодних страв і закусок;

- для приготування солодких страв.

Робоче місце для приготування холодних страв і закусок обладнане виробничим столом СП-1050, холодильною двокамерною шафою «NORD». Тут же проводиться нарізка гастрономічних продуктів, порціонування і оформлення холодних страв і закусок.

З солодких страв в холодному цеху готують киселі, желе, муси, десерти.

Робоче місце для приготування солодких страв обладнане виробничим столом СП-1050 і холодильною шафою «NORD». Підготовлені продукти зберігають в секціях холодильника.

У цеху є мийна ванна з підведенням холодної і гарячої води.

Для збивання використовують електроміксер.

Виробничі столи обладнані вагами ВНЦ-2 для зважування порцій продуктів, ножами, обробними дошками з відповідним маркуванням; лотками для викладання продуктів. Для нарізки гастрономічних продуктів використовують ножі гастрономічні, ніж з двома ручками для нарізки сиру і масла, ніж-виделка, яйцерізки і ін. В холодному цеху використовуються також: лотки для заливних страв, лопатки для розкладання заливних страв, форми для заливних і солодких страв, прибори для розкладання страв, столовий посуд для відпустки страв. У теплу пору року великий попит мають холодні супи (окрошки). Їх відпускають охолодженими до t = 12-14°C. При відпустці їх для підтримки відповідної температури використовують харчовий лід. Компоти і напої власного виробництва готують в гарячому цеху, а потім охолоджують і порціонують в холодному.

**2.4 Аналіз технологічного процесу ресторану** «**Pinocchio Osteria»**

При розробці планування виробничих приміщень були враховані вимоги:

– розміщення приміщень цеху виконано з урахуванням послідовності ходу операцій технологічного процесу;

– відокремлене розміщення приміщень в залежності від умов і характеру виконання робіт, що проводяться [3].

Приймання сировини на підприємстві проводиться у завантажувальній, після чого сировина і продукти поступають для зберігання у охолоджувальні та неохолоджувальні складські приміщення або у заготівельні, доготівельні та спеціалізовані цехи. Після теплової обробки і доведення до готовності страви надходять для реалізації у торговельні зали підприємства (рис. 2.4).

Схема технологічного процесу закладу відображає особливості системи забезпечення сировиною, взаємозв’язок між окремими ділянками виробництва і торговельного процесу.

Для виконання технологічного процесу забезпечена відповідна виробничо-торговельна структура ресторану «**Pinocchio Osteria», яка** містить в собі 5 груп приміщень: складські, виробничі, торговельні, адміністративно-побутові, технічні.

Складські приміщення розміщуються єдиним блоком у підвальному поверсі. Вони мають зручний зв’язок з господарським двором і групою виробничих приміщень.

Виробничі приміщення зручно пов’язані зі складською і торговою групою приміщень. У своєму складі містять гарячий, холодний, і цех доробки напівфабрикатів, які розміщуються на одному поверсі із залом.

Для працівників існує окремий від відвідувачів вхід.

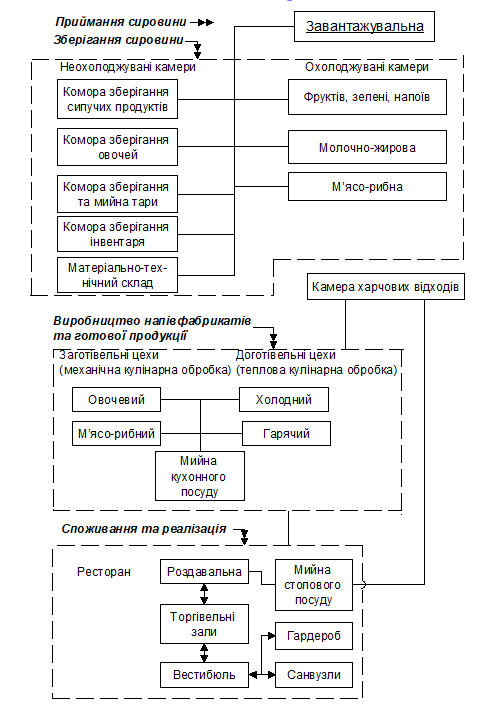


Рисунок 2.4 – Загальна структурно-технологічна схема ресторану

Торговельна група приміщень представлена залом на 100 місць, який розташований на першому поверсі, банкетним залом на 60 місць, розташованим на другому поверсі, також є вестибюль, буфет, сервізна і роздавальна.

До складу адміністративно-побутових приміщень входить кабінет директора, кімната персоналу, кімната для зберігання музичних інструментів, гардероб, чоловічий і жіночий туалети з приміщеннями для миття рук.

Технічні приміщення розташовуються всередині будівлі. До них відносяться кладові. Все обладнання розміщено раціонально, забезпечуючи найбільш оптимальну організацію виробничого процесу: дотримання вимог техніки безпеки, виробничої санітарії та протипожежного нагляду; ефективне використання приміщень для прийому та зберігання продуктів, для відвідувачів тощо. На рис. 2.5 наведена виробничо-торговельна структура ресторану «Pinocchio Osteria».

*Санітарно-гігієнічні умови і дотримання охорони праці*

При проектуванні, реконструкції приміщень під виробничі цехи були прийняті до уваги «Санітарні норми і правила для підприємств ресторанного господарства». Особлива увага була обернена на норми і якісні показники для виробничих приміщень підприємств ресторанного господарства (цехи: гарячий, холодний, мийна кухонного і столового посуду).

Допустимі параметри мікроклімату для холодного і теплого періодів року (від 31.03.98.4068-86) для вищезгаданих територій.

Параметри витрат гарячої і холодної води (встановлений стаціонарний водонагрівач на 100 л води), а також перелік допустимих до використання миючих, дезинфікуючих засобів допущених Головним санітарно-профілактичним управлінням Міністерства охорони здоров’я України.

З метою своєчасного виявлення і усунення причин виробничого травматизму на підприємстві проводиться 3-х ступінчастий (рис. 2.6). Він передбачає проведення обов’язкових поточних перевірок стану охорони праці на робочому місці (у 3 ступені) суспільною інспекцією спільно з адміністрацією.

Виявлені недоліки усуваються, а заходи щодо усунення недоліків вимагають тривалого часу, намічають, на спільному засіданні комісії охорони праці і адміністрації. Застосування 3-х ступінчастого методу контролю передбачають в колективних договорах підприємства.

На території підприємства слід остерігатися рухомого транспорту.

Комора

інвентарю

Завантажувальна

Комора

та мийна тари

Складські приміщення

Заготівельні цехи

Неохолоджувані комори

М’ясо-рибний

Овочевий

Доготівельні цехи

Технічні приміщення

Гарячий

Холодний

Адміністративно-побутові приміщення

Торговельні приміщення

Буфет

Хліборізка

Мийна

столового посуду

Роздавальна

Сервізна

Приміщення для надання інформаційно-консультативних

послуг

Банкетний

зал

Підсобне приміщення

коктейль-бару

Зал коктейль-бару

з барною стійкою

Аванзал

Зал

ресторану

Вестибюль з гардеробом та туалетними кімнатами

Приміщення для

відпускання страв на дім

Сухих

продуктів

Охолоджувана

камера харчових

відходів

Мийна

кухонного

посуду

Вино -

горілчаних

виробів

Овочів

М’ясо - рибна

Молочно-жирових

продуктів та

гастрономії

Фруктів,

зелені та

напоїв

Охолоджувані камери

Рисунок 2.5 ‑ Виробничо-торговельна структура приміщень ресторану «Pinocchio Osteria»”

Категорично забороняється братися руками або ставати на обірвані дроти, оскільки вони можуть бути під напругою.

Щоденна перевірка стану робочих місць, устаткування, інструменту на виробничій ділянці майстром

1-й ступінь

Щотижнева перевірка всіх виробничих ділянок (устаткування робочих місць, проходів і проїздів, вентиляційних і санітарно-побутових пристроїв і ін.) начальником цеху і головою комісії охорони праці

2-й ступінь

3-й ступінь

Щомісячне обстеження умов праці у всіх цехах по встановленому графіку

Рисунок 2.6 ‑ Схема контролю стану техніки безпеки у ресторані «Pinocchio Osteria»

Кожен працівник повинен виконувати лише доручену йому роботу і знаходитися на своєму робочому місці.

Але особлива увага приділена системі вентиляції приміщень з урахуванням граничних допустимих концентрацій і класу небезпеки окремих речовин в повітрі робочої зони (від 01.01.87 р.), а також показнику освітленості робочих приміщень (природне та штучне):

Крім цього один раз на місяць з продукції що виготовляється у виробничих цехах ресторан, устаткування, сировини, інвентарю, виробничих столів беруться аналізи на кишкову паличку, сальмонельоз та інших збудників кишкових захворювань, а 1 раз на квартал весь персонал проходить медогляд і отримує допуск до роботи.

Раз на рік з персоналом проводиться інструктаж із техніки безпеки та охорони праці. Відповідальність за дотримання вище перерахованих правил і норм несе завідувач виробництвом і директор ресторан «Pinocchio Osteria».

*Контроль якості готової продукції*

Підвищення якості продукції - одне з основних соціально-економічних завдань. Рішення її залежить від реалізації досягнень науки і техніки, передового досвіду і пов’язано з необхідністю науково-обґрунтованого підходу до створення системи контролю якості сировини, технологічних процесів, якості праці і готової продукції. Організація контролю виробництва і управління якістю продукції гарантує високі споживчі властивості, а також зменшення втрат сировини, що слід віднести до першочергових завдань, враховуючи вартість сировини.

Організаційно-методичні основи розробки, впровадження та функціонування системи контролю і управління якістю є стандартизація, що регламентує вимоги до якості сировини і готової продукції.

Важливими умовами випуску продукції високої якості є вдосконалення методів контролю сировини і готової продукції, строге дотримання режимів технологічної обробки і зберігання, що регламентуються, всесторонній аналіз причин зниження якості і прояву дефектів.

Як і на будь-якому підприємстві, а тим більше суспільного призначення, в ресторан «Pinocchio Osteria» проводиться контроль якості продукції. Усередині виробництва ці заходи проводить завідувач виробництвом або директор підприємства.

Крім того, згідно з положенням про контроль на підприємствах ресторанного господарства проводяться перевірки наступними органами контролю: Районна або Міська санітарно-епідеміологічна служба, Міським комітетом захисту прав споживача. А також при розробці власної рецептури вона перевіряється і затверджується консультативно-експертною фірмою «Захист», Харківської філії Української Асоціації Товариства споживачів. Після кожної перевірки, перевіряючий орган дає висновок про якість продукції.

**2.5 Характеристика бізнес-процесів з обслуговування споживачів у ресторані** «**Pinocchio Osteria»**

Процес обслуговування – це сукупність операцій, що виконуються виконавцем при безпосередньому контакті зі споживачем послуг під час реалізації кулінарної продукції і організації дозвілля.

Метод обслуговування споживачів – це спосіб реалізації споживачам продукції ресторанного господарства (ДСТУ 50647).

Форма обслуговування споживачів – це організаційний прийом, що є різновидом або поєднанням методів обслуговування споживачів продукції ресторанного господарства (ДСТУ 50647).

До обслуговуючого персоналу ресторан «Pinocchio Osteria» відносяться: офіціанти (6 людини), бармени (2 людини).

Обслуговування гостей в ресторан здійснюється по схемі (рис. 2.7).

Зустріч та розміщення гостей

Подача замовлених страв та напоїв одукції

Розрахунок з відвідувачами продукції

Прийом та оформлення замовлення

Передача замовлення на виробництво

Отримання та подача буфетної продукції

Рисунок 2.7 ‑ Процес обслуговування в ресторані «Pinocchio Osteria»

Гостей зустрічає в ресторані «Pinocchio Osteria» черговий офіціант. Він вітає гостей, уточнює, скільки чоловік, яке місце в залі вони хотіли б зайняти, і проводжає до столу.

Замовлення на десерти, гарячі і холодні напої, вино-горілчані вироби офіціант подає барменові, на гарячі страва і закуски - кухареві гарячого цеху, на холодні закуски - кухареві холодного цеху.

Передавши замовлення, офіціант проводить досервіровку обіднього столу і приступає до подачі страв і напоїв.

На початку обслуговування офіціант подає покупну продукцію (продукцію бару): безалкогольні напої, хліб, вино-горілчані вироби, які отримує від бармена.

*Подача страв і напоїв*

Подача страв - найбільш складна і важлива операція в роботі офіціанта. У практиці роботи застосовується три основні способи подачі страв:

* в обніс (французький спосіб) з перекладанням замовленого страва на тарілки відвідувачів за допомогою спеціальних приборів;
* «в стіл» ‑ з розстановкою замовлених страв на обідньому столі;
* попереднє перекладання закусок і страв в тарілки споживачів на приставному столі (англійський спосіб).

При обслуговуванні в ресторан закуски, страва і напої подають, дотримуючись послідовності і певних прийомів. Дотримання технології подачі страв і напоїв є показником високої культури обслуговування.

*Подача холодних страв і закусок.* Прийом пищи, як правило, починається з холодних страв і закусок, які повинн мати високі смакові якості і привабливий зовнішній вигляд. Температура їх подачі від 10 до 14°С. Отримуючи закуски з виробництва, офіціант повинен звертати увагу на склад продуктів, їх кількість і якість, акуратність оформлення страв. Холодні страви і закуски приносять до залу у порцеляновому посуді на підносі і ставлять на підсобний стіл. У кожну холодну страву кладуть прибор для розкладки. При подачі холодних страв і закусок стіл сервірують закусочною тарілкою і закусочними приборами. Якщо гості зробили велике замовлення і на столі не вистачає місця для всіх холодних страв і закусок, то рекомендується закуски, що подаються на початку, розкласти на тарілки гостей, а інші поставити на стіл.

*Подача гарячих закусок.* Гарячі закуски подають в тому посуді, в якому вони були приготовані, не перекладаючи в тарілки. Тому їх ставлять безпосередньо перед гостем. Температура подачі гарячих закусок 85-90°С. Посуд з гарячою закускою ставлять на закусочну або пиріжкову тарілку, заздалегідь покриту різьбленою паперовою серветкою. На ручки кокотниць надягають папільотки, а на ручку кокільниці або порційної сковороди – паперову серветку, складену трикутником. До закусок, що подаються в кокотницях, подають кокотну вилку або чайну ложку, а до закусок в кокильніцах і порційних сковородах - закусочну виделку. Всі гарячі закуски подають з правого боку.

*Подача супів.* Технологія подачі супів в значній мірі залежить від їх вигляду і температури відпустки. Гарячі супи подають при температурі 75°С, а холодні - 10-14°С. Залежно від вигляду супи можна подавати в бульйонних чашках, глибоких тарілках, поставлених на дрібні столові тарілки. Подають супи в обнесення або з використанням підсобного столика. Для гарячих супів чашки і тарілки підігрівають до температури 65-70°С.

При обслуговуванні сімейних обідів, груп туристів суп подають в супницях, які ставлять на стіл, і гості самі розливають суп в підігріті глибокі тарілки, поставлені на дрібних. Національні супи готують і подають в керамічних горщиках з кришкою або заклеюють краї горщика з супом листковим тістом.

*Подача других гарячих страв.* Перед подачею других страв офіціант прибирає із столу використаний посуд і прилади, потім додатково сервірує стіл відповідно до замовлення. Порційні гарячі страви відпускають в металевому посуді: круглих і овальних стравах, порційних сковородах, в баранчиках, а також в керамічному посуді. При подачі других гарячих страв офіціант звертає увагу на їх температуру. Температура порційних страв 85-90°С для збереження температури мілкі столові тарілки підігрівають.

*Подача солодких страв.* Перед подачею десерту із столу прибирають весь використаний посуд, прилади, спеції, хліб, змітають крихти. Більшість холодних солодких страв подають в скляних креманках, а морозиво і збиті вершки ‑ в металевих креманках. Перед подачею креманку ставлять на пиріжкову тарілку з паперовою серветкою, на яку кладуть десертну, чайну ложку ручкою вправо.

Всі солодкі страва, які порціонують в індивідуальний посуд, подають з правого боку правої руки і ставлять перед гостем. Гарячі солодкі страва подають в глибоких або дрібних десертних тарілках. До деяких солодких страв окремо у молочнику подають молоко. Гарячі соуси подають в металевому соуснику, поставленому на пиріжкову тарілку з різьбленою паперовою серветкою ручкою вліво, попереду кладуть чайну ложку ручкою вправо. Деякі солодкі страва піддають фламбіруванню. Фрукти є кращою прикрасою столу. Їх розкладають у вазу і ставлять в центрі столу. Можна запропонувати фрукти гостям в обнесення. При індивідуальному обслуговуванні фрукти подають на десертній тарілці праворуч від гостя, на стіл ставлять дрібну десертну тарілку, а праворуч від неї - пиріжкову тарілку для кісточок.

*Подача гарячих напоїв.* Гарячі напої (чай, кава, какао, шоколад) подають в чайних і кавових чашках, які ставлять на стравця, кладуть чайну або кавову ложку ручкою вправо перед чашкою і подають справа. Лимон, цукор до чаю подають в розетці справа, а варення, мед, джем - зліва.

*Розрахунок з відвідувачами.* Завершальним етапом обслуговування є розрахунок. Залежно від порядку, встановленого адміністрацією підприємства, розрахунок з гостями може бути проведений після прийому замовлення і подачі холодних закусок або по закінченню обслуговування. Бланк рахунку заповнюється в двох екземплярах. На прохання замовника офіціант підраховує суму, ставить свій підпис і подає замовникові рахівниць (перший екземпляр).

У ресторані «Pinocchio Osteria» організовується і обслуговування банкетів. Найбільш поширеним виглядом є банкет з частковим обслуговуванням офіціантами, який організовується з приводу дня народження, тематичних свят, сімейних торжеств тощо.

Комора

та мийна тари

Оптимальну модель організації таких банкетів можна представити у такому вигляді (банкет з частковим обслуговуванням):

* прийом замовлення на обслуговування (складання банкетного меню та оформлення замовлення-рахунку);
* підготовка до проведення банкету (визначення кількості офіціантів, розрахунок загальну довжину банкетного столу, розрахунок столового посуду, приладів, столової білизни, оформлення заявок в сервізну, білизняну, на виробництво, в буфет);
* сервіровка банкетного столу;
* обслуговування учасників банкету.

Ретельна підготовка до банкету дозволяє максимально скоротити або зовсім виключити невиробничі витрати праці та часу в процесі обслуговування.

**2.6 Характеристика послуг, що надає ресторан «Pinocchio Osteria»**

Основоположною концепцією управління ресторанним господарством на сучасному етапі є орієнтація на задоволення суспільних потреб у харчуванні, які стають початковим пунктом формування виробничої програми.

Асортиментну політику ресторан «Pinocchio Osteria» будує з урахуванням споживчих переваг, ресторан надає широкий асортимент видів продукції, про що свідчить меню.

Послугами ресторану користуються співробітники фірм, торговельних підприємств, розташованих поблизу ресторан, гості і жителі міста. Затишок і комфорт, що створюється в ресторані - ще одна перевага, яка також привертає в нього відвідувачів.

Ресторан «**Pinocchio Osteria»** надає такіі види послуг:

* послуги харчування, що включають виготовлення, реалізацію і організацію споживання широкого асортименту страв і виробів складного приготування всіх основних груп з різних видів сировини, купованих товарів і вино - горілчаних виробів, що надається кваліфікованим виробничим і обслуговуючим персоналом в умовах підвищеного комфорту і матеріально-технічного оснащення в поєднанні з організацією дозвілля;
  + послуги по організації споживання і обслуговування, що включають організацію і обслуговування урочистостей, сімейних обідів і ритуальних заходів; організацію харчування і обслуговування учасників конференцій, семінарів, нарад. Послугу офіціанта по обслуговуванню вдома і в офісі; доставку кулінарної продукції по замовленнях споживачів;
  + послуги по організації дозвілля, такі як: організація музичного обслуговування, предоставлення газет, журналів. Музичне обслуговування в денний час здійснюється за допомогою звукової апаратури, а у вечірній час, з 18 до 23 години – працюють музиканти.

- інші послуги (прокат столової білизни, посуду, приладів, інвентаря;

продаж фірмових значків, кольорів, сувенірів; надання парфюмерії, необюхідних речей для чищення взуття і т.і..; дрібний ремонт і чищення одягу; упакування страв і виробів, що залишилися після обслуговування споживачів; надання споживачам телефонного і факсимільного зв'язку на підприємстві; гарантоване зберігання особистих речей (верхнього одягу), сумок і цінностей споживача;

- виклик таксі на замовлення споживача; парковку особистих автомашин споживачів на організовану стоянку у підприємства).

При наданні послуг враховуються вимоги ергономічності, яка характеризує відповідність умов обслуговування гігієнічним, антропометричним, фізіологічним можливостям споживання. Дотримання вимог ергономічности забезпечує комфортність обслуговування і сприяє збереженню здоров'я і працездатності споживача.

Послуги, що надаються відповідають вимогам естетичності. Естетичність характеризується гармонійністю архітектурно-планувального і кольорового рішення приміщень підприємства, а також умовами обслуговування, в тому числі, зовнішнім виглядом обслуговуючого персоналу, сервіровкою столу, оформленням і подачею кулінарної продукції. Послуга повинна мати соціальну адресу, тобто відповідати вимогам певного контингенту споживачів відповідно до типу підприємства. Послуги ПРГ повинні бути інформативні. Вимога інформативності передбачає повне, достовірне і своєчасне інформування споживача про послугу, що надається.

Своєчасна і достовірна інформація про харчову і енергетичну цінність кулінарної продукції дозволяє споживачеві правильно, з урахуванням вікових особливостей і стану здоров'я, вибрати необхідну страву та кулінарний виріб. Вимога інформативности передбачає використання різноманітних видів реклами.

Послуги ресторанного господарства ресторану «Pinocchio Osteria» і умови їх надання безпечні для життя і здоров'я споживачів, забезпечувати збереження їх майна і охорону навколишнього середовища.

У ресторані «Pinocchio Osteria» забезпечені такі вимоги безпеки:

- сировина і продовольчі товари, які використовуються для виробництва кулінарної продукції, а також умови її виробництва, зберігання, реалізації і організації споживання повинні відповідати вимогам відповідної нормативно - технічної документації (збірникам рецептур, страв і кулінарних виробів, стандартам СанПіН № 42-123-5777-91 і № 42-123-4117-86), а також санітарно - гігієнічним, мікробіологічним і медико-біологічним показникам, затвердженим Міністерством охорони здоров'я;

- умови обслуговування при наданні послуг повинні відповідати вимогам діючої нормативної документації по рівню шуму, вібрацій, освітленості, стану мікроклімату - вимогам СанПіН № 42-123-57\*77-91, архітектурно-планувальним і конструктивним рішенням, показникам электро-, пожаро-, і вибухобезпечності –вимогам СНіП - 2.08.02-89;

- торговельно-технологічне і холодильне обладнання, посуд, прилади і інвентар, інші предмети матеріально - технічного оснащення повинні бути виготовлені з матеріалів, дозволених Міністерством охорони здоров’я для контакту з харчовими продуктами, і відповідати вимогам СанПіН № 42-123-5777-91, експлуатаційній документації заводів - виробників і нормам технічного оснащення підприємств ресторанного господарства;

- виробничий і обслуговуючий персонал повинен мати відповідну спеціальну підготовку і забезпечувати дотримання санітарних вимог і правил особистої гігієни при виробництві, зберіганні, реалізації і організації споживання кулінарної продукції [6].

**2.7 Відповідність обслуговуючого персоналу ресторану «Pinocchio Osteria» вимогам нормативної документації**

До обслуговуючого персоналу ресторану «**Pinocchio Osteria**» належить: метрдотель (адміністратор залу), офіціант, бармен, кухар, який займається отпуском продукції на роздачі, касир, гардеробник, швейцар.

Увесь обслуговуючий персонал одягнений у фірмовий одягу, на якому вони носять службові значки, де зазначена емблема підприємства та признаки їх професійної приналежності.

У ресторані «**Pinocchio Osteria»** працює обслуговуючий персонал, знайомий зі специфікою кухні іноземних країн, особливо Італії, та обслуговування, що підтверджує приготування фірмових страв ресторану.

Швейцар ресторану у відповідності зі своєю посадовою характеристикою, затвердженою керівником ресторану, зустрічає гостей (відкриває та зачиняє двері), інформує відвідувачів про розміщення залів, своєчасно припиняє вхід відвідувачів перед закриттям підприємства. Також при необхідності він викликає таксі клієнтам ресторану. Слідкує за чистотою вестибуля, протирає вікна, двері, зчищає сніг перед входом, перевіряє систему сигналізації, справність рекламних засобів.

Гардеробник приймає від відвідувачів ресторану «**Pinocchio Osteria»** верхній одяг, взуття та інші особисті речі, вручаючи жетон з вказанням місця речей, що зберігаються, за збереженість яких несе відповідальність. При пред'явленні жетонів він видає відвідувачам одяг та інші речі та допомогає їм одягтися. У випадку загублення жетону гардеробник оформлює відповідні документи.

Метрдотель ресторану керує усією працею офіціантів, швейцарів, гардеробників, прибиральників залів, туалетів, працівників буфету тощо. Він контролює персонал в дотриманні правил обслуговування відвідувачів, внутрішнього розпорядку, особистої гігієни, ношення фірмового одягу; встановлює порядок отримання, обміну та здачі офіціантами посуду та інших предметів сервіровки столів, забезпечує своєчасну підготовку залу до відкриття ресторану.

На протязі дня метрдотель знаходиться в залі ресторану, слідкує за підтриманням чистоти та порядку та правильності сервіровки столів. Перед відкриттям ресторану «**Pinocchio Osteria**» він інструктує офіціантів про майбутні форми обслуговування, перевіряє їх готовність, знайомить з меню. Метрдотель зустрічає гостей та допомогає їм у виборі місць, доручаючи подальше обслуговування офіціантам. По закінченню дня він слідкує за прибиранням зала, здачею офіціантами посуду, приборів, білизни, отриманих під звіт, записує доручення, які необхідно виконати наступній зміні. Метрдотель також може відсторонити від праці офіціантів та інших працівників зала, які допустили порушення. При виникненні конфліктних ситуацій він їх вирішує.

Офіціанти, що працюють у ресторані «**Pinocchio Osteria»** мають професійну підготовку та знають і вміють:

* правила та технічні прийоми обслуговування споживачів, основні правила етикету, правила сервіровки столу;
* види та призначення столового посуду, приборів, столової білизни, які застосовуються при обслуговуванні відвідувачів ресторану;
* правила та черговість подачі страв, напоїв, вимоги до їх оформлення та температури, відповідність асортименту вино-горільчаних виробів характеру страв, що подаються;
* правила міжнародного етикету, техніку та специфіку обслуговування іноземних споживачів;
* особливості обслуговування прийомів, банкетів, свят та ін.;
* характеристики страв та напоїв, вміти запропонувати їх споживачу;
* іноземну мову у межах розмовного мінімуму;
* повинен бути обережним та уважним при сервіровці столу, транспортуванні підносів зі стравами по залу та ін.

Усі вище перераховані обов’язки та права обслуговуючого персоналу, які пред'являються у ресторані «**Pinocchio Osteria**» відповідають усім нормам та вимогам ДСТУ 30524-97 «Ресторанне господарство. Вимоги до обслуговуючого персоналу».

Ресторан «**Pinocchio Osteria**» забезпечує навчання та підтримку для всіх працівників, щоб вони могли розвиватися в професії та досягати більш високих результатів. Наприклад, офіціанти можуть отримувати тренінги з техніків обслуговування, кухарі – з технологій готування, а адміністратори – з управління рестораном та роботи зі споживачами. Також у ресторані забезпечується підтримка працівників, яка включає в себе надання необхідної інформації та ресурсів для виконання роботи, а також можливість консультуватися з керівництвом та іншими колегами

**Висновки до 2 розділу**

Наведено методологічні аспекти впровадження системи безпеки у діяльність ресторану «**Pinocchio Osteria**». Наведено загальну характеристику ресторану **«Pinocchio Osteria».** Концерн «Райський уголок» розташований у центі міста Харкова, по вулиці Клочківська, 28. До його складу входять: готель та заклад ресторанного господарства – ресторан «**Pinocchio Osteria».**

Ресторан «**Pinocchio Osteria»** пропонує два формати відпочинку: Літня Тераса з плавальним басейном, що працює з травня по жовтень, або Зимовий Зал, який відкрито цілий рік.

Наведено організаційну структуру управління ресторану «**Pinocchio Osteria».**

Впровадженню системи НАССР передує процедура підготовки та перевірки відповідності підприємства вимогам нормативних документів щодо безпеки та якості надання послуг ресторанного господарства. Тому проаналізовано стан відповідності ресторану «**Pinocchio Osteria» вимогам нормативних документів, які висуваються до відповідних закладів ресторанного господарства.**

Охарактеризовано бізнес-процеси з виробництва продукції у ресторані «**Pinocchio Osteria».**

Проаналізовано технологічний процес ресторану **«Pinocchio Osteria»** Розроблено його виробничо-торговельну структуру.

Дана характеристика бізнес-процесів з обслуговування споживачів у ресторані **«Pinocchio Osteria», х**арактеристика послуг, що надає ресторан.

Досліджено відповідність обслуговуючого персоналу ресторану «Pinocchio Osteria» вимогам нормативної документації.

**РОЗДІЛ 3**

**РОЗРОБКА ТА ВПРОВАДЖЕННЯ** **СИСТЕМИ НАССР У ДІЯЛЬНІСТЬ РЕСТОРАНУ** «**PINOCCHIO OSTERIA**»

**3.1 Стратегічні заходи щодо впровадження системи НАССР у заклади ресторанного господарства**

Впровадження системи НАССР у закладі ресторанного господарства передбачає процесний контроль параметрів здійснення технологічного процесу надання послуг, оцінювання інформації та матеріалів, що використовуються для надання послуг, а також впроваджує стратегію гарантії їх безпеки та ґрунтується на трьох принципах:

1. Законодавчі вимоги до убезпечення послуг ресторанного господарства.
2. Глибокий науковий підхід до ухвалення рішень.
3. Контроль за виконанням законодавчих вимог.

НАССР не є системою з нульовим ризиком, але вона спонукає до мінімізації ризику від потенційно небезпечних чинників. Базуючись на сучасних науково обґрунтованих вимогах, ця система забезпечить превентивний підхід і дасть можливість ефективно управляти безпекою послуг готельно-ресторанного господарства.

Керівництво Codex Alimentarius визначає 12 кроків із впровадження семи (7) принципів НАССР (рис. 3.1). Виконання цих 12 кроків призведе до розробки плану НАССР, який є документованим свідченням, що містить деталі всіх позицій, критичних для безпеки продукції та для якості продукції [6‑8].

Керівництво підприємства ресторанного господарства має визначити і задокументувати свою політику стосовно ідентифікації, оцінювання й управління ризиками, пов'язаними з безпекою харчових продуктів.

**Дії 12 кроків Сім принципів НАССР**

Збір команди НАССР

1

Опис продукту

2

Визначення передбачуваного

використання

3

Побудова процесної діаграми (ПД)

4

Перевірка ПД на виробництві

5

Список потенційних ризиків

Проведення аналізу ризиків

6 ***Принцип 1***

Визначення ККТ

7 ***Принцип 2***

Встановлення гранично допустимих

рівнів за кожною ККТ

8 ***Принцип 3***

Встановлення моніторингу

за кожною ККТ

9 ***Принцип 4***

Встановлення коригувальних

дій за можливими відхиленнями

10 ***Принцип 5***

Встановлення перевірочних процедур

11 ***Принцип 6***

Встановлення процедур

документування та ведення записів

12 ***Принцип 7***

Рисунок 3.1 —Послідовність операцій із застосування НАССР

*(Керівництво CODEX ALIMENTARIUS)*

НВП та ССОП є базою для системи НАССР:

НАССР

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ССОП

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

НВП

Керівництво зобов’язане:

1) визначити сферу використання системи НАССР, у т.ч. вказати категорію продуктів та виробничі дільниці, які можуть бути охоплені системою;

2) забезпечити відповідність політики цілям підприємства, вимогам законодавства харчових продуктів як для споживачів, так і для самого підприємства;

3) забезпечити такі умови, за яких політика у сфері безпеки харчових продуктів була зрозумілою, впровадженою та підтримувалась на всіх рівнях підприємства готельно-ресторанного господарства.

Обов’язки, відповідальність та повноваження мають бути визначені, доку­ментально оформлені, доведені до відома усіх задіяних осіб для забезпечення результативного функціонування системи. Призначений персонал зобов’язаний мати встановлену відповідальність і повноваження для того, щоб:

* + ідентифікувати і реєструвати будь-які проблеми, пов'язані з продукта­ми, процесами та системою;
  + ініціювати коригувальні дії та управляти невідповідним продуктом до тих пір, поки дефект чи незадовільні умови, що стосуються безпеки харчових продуктів, не будуть відкориговані;
  + ініціювати дії для попередження випадків будь-яких невідповідностей, пов'язаних із продуктом, процесом та системою.

Керівництво підприємства ресторанного господарства має забезпечити відповідні ресурси для впровадження й управління системою, а також призначити керівника групи НАССР, який буде відповідальним і матиме повноваження для:

1) забезпечення встановлення, впровадження і підтримки системи у відпо­відності з вимогами до неї;

2) звітування про результативність і придатність системи для аналізу та її використання як основи для її удосконалення, яке робиться керівництву підприємства;

3) організації роботи групи НАССР.

Багатопрофільна група НАССР створюється для розроблення, встановлення, підтримання й аналізу системи. Група мусить мати знання та досвід стосовно продукції, яка виготовляється підприємством ресторанного господарства, процесів та ризиків у межах сфери використання. Усі дії мають бути задокументовані. Якщо для роботи системи потрібна допомога зовнішніх експертів, то угоди мають включати відповідальність та їхні повноваження стосовно системи.

Підприємство ресторанного господарства визначає потребу в навчанні, необхідному для забезпечення безпеки харчових продуктів та організовує його; регулярно аналізує і проводить необхідні записи з навчання, які забезпечують виконання виявлених потреб.

Керівництво підприємства ресторанного господарства регулярно аналізує придатність та результативність системи стосовно виконання вимог споживачів та законодавства, а також відповідності політики підприємства у сфері безпеки харчових продуктів. Результати аналізу оформляються письмово.

Ресторан має скласти НАССР-план, що описує:

* + суттєві ризики;
  + робочі моменти, де необхідно управляти суттєвими ризиками (контрольні критичні точки);
  + граничні межі для відібраних критичних параметрів управління;
  + методи проведення моніторингу;
  + коригувальні дії, які використовуються у випадку, якщо моніторинг свідчить про втрату управління у контрольних критичних точках;
  + хто відповідає за управління (моніторинг) кожної контрольної критичної точки;
  + які додаткові процедури підтримує НАССР-план;
  + де документується управління (моніторинг).

Дослідження та планування в системі НАССР передбачають розробку та впровадження низки певних процедур.

*Опис продукту*— передбачає опис сировини та самого продукту або його категорії. *Опис сировини* містить таку інформацію: найменування продукту; склад; характеристики готової продукції; метод збереження – пролонгірування — (наприклад, консервація); первинна упаковка; транспортна упаковка; умови збереження; метод розподілу, дистрибуції; термін зберігання; спеціальне маркірування; підготовка до споживання.

Для визначення значимих ризиків має бути складений повний, окремий опис для кожного продукту, який буде містить відповідну інформацію з безпеки.

*Ідентифікація використання продукту за призначенням.*Визначаються потенційні споживачі продукту та вказуються групи найбільш вразливих споживачів. Робиться опис використання продукту відповідно до призначення, з урахуванням особливостей його зберігання, а також приготування та споживання. Опис базується на очікуваному звичайному використанні продукції кінцевим споживачем. В особливих випадках оцінюються вразливі групи населення, наприклад, може розглядатися лікувальне харчування. Існує п’ять вразливих груп населення: люди літнього віку, немовляти, вагітні, хворі, люди зі слабкою імунною системою.

Забезпечення гарантування оптимальної безпеки споживачів, ненавмисне вживання продукту та його використання не за призначенням мають бути визначені в інструкції щодо використання, а також шляхом відповідного маркування продукту.

*Процесна діаграма.*Проектування процесної діаграми покриває увесь обсяг плану НАССР від початку до кінця, тобто усі технологічні етапи. Процесна діаграма (або технологічна схема процесу) забезпечує наочність протікання процесів, покриваючи усі їхні кроки та є базою для наступного проведення аналізу ризиків.

*Процесна діаграма має описувати:*

1. Послідовність усіх етапів виробничого процесу, деталі усіх дій за процесом, включаючи контроль, транспортування, збереження, затримку у процесах.
2. Вхідні дані, входи процесу у вигляді сировини, упаковки, води, хімікатів.
3. Вихідні дані, виходи процесу, наприклад, втрати під час упакування, обробки сировини, руху продукту, переробки та відбракування.

Процесна діаграма допомагає визначити джерела потенційного забруднення, запропонувати засоби контролю та концентрувати обговорення й оцінку групою НАССР на визначених точках. Схематичне креслення приміщень спрощує підготовку технологічної діаграми та наочно ілюструє області перехресного забруднення.

*Ідентифікація ризиків.*Усі потенційні ризики, що стосуються сфери використання системи НАССР, мають бути ідентифіковані, задокументовані та оцінені залежно від їхньої значимості та ймовірності виникнення. Значимі ризики, які потребують управління, ідентифікуються зурахуванням політики у сфері харчової безпеки. Вони оцінюються залежно від імовірності їхнього виникнення, живучості або повторюваності на кожному зетапів виробничого процесу.

*Встановлення заходів з управління.*Заходи щодо управління мають бути встановлені для кожного значимого ризику, мають попереджувати або усувати ризик, або знижувати його до прийнятного рівня. Якщо це не можливо, то продукт або процес необхідно модифікувати.

*Критичні контрольні точки (ККТ).*Усі суттєві ризики мають управлятися за допомогою заходів зуправління, встановлених в одній або кількох ККТ. Для усіх суттєвих ризиків має бути в наявності документація, яка підтверджує, що ККТ установлені звикористанням системного методу. Для кожної ККТ необхідно вибрати відповідні характеристики, які підлягають моніторингу та чітко свідчать про те, що заходи зконтролю сприяють очікуваному результатові.

*Гранично допустимі межі для кожної ККТ.*Для вибраних характеристик, що підлягають моніторингу, у кожній ККТ мають бути встановлені гранично допустимі рівні, а також робочі межі, які встановлюють різницю між безпечною та небезпечною продукцією, що випускається. Установлені гранично допустимі рівні мають застосовуватись для усіх ККТ; бути обґрунтовані; перевірені, підтверджені; вимірювальні.

Продукт, безперечно, буде безпечним, якщо усі ККТ ефективно управляються у межах конкретних гранично допустимих рівнів, встановлених для них. У разі виходу процесу за гранично допустимі рівні, для забезпечення безпеки продукції необхідно застосовувати коригувальні дії.

*Система моніторингу для кожної ККТ.*Процедура моніторингу має виявити втрату контролю в ККТ. Він мусить в ідеалі давати своєчасну інформацію для проведення налагоджень, які забезпечать управління процесом та його невихід за гранично допустимі рівні. Дані, отримані під час моніторингу, мають оцінюватися спеціально призначеною особою, яка має відповідні знання та повноваження для того, щоб прийняти коригувальні дії. Моніторинг має бути безперервним, або його періодичність мксить бути достатньою для гарантування виявлення можливих відхилень від гранично допустимих рівнів та робочих меж та, таким чином, збереження контролю в ККТ.

Система моніторингу з необхідними інструкціями має включати: метод та періодичність моніторингу; персонал, відповідальний за моніторинг; персонал, відповідальний за оцінювання результатів моніторингу; документування результатів моніторингу.

Моніторинг проводиться для того, щоб знати, коли ККТ вийшла з-під контролю, підвищуючи ризик випуску небезпечної продукції; виявляти проблеми до їхнього виникнення; уточнювати причини появи проблем; сприяти перевірці плану НАССР.

*Коригувальні дії для кожної ККТ.*Для кожної ККТ необхідно встановити характерні задокументовані коригувальні дії, які використовуються в тих ви­падках, коли результат моніторингу в ККТ вказують на втрату контролю. Необхідно провести два етапи (частини) коригувальної дії:

1. *Негайні дії*:
2. налагодження процесу для повернення контролю;
3. розпорядження щодо зіпсованої продукції.
4. *Попереджувальні дії:*

* інформування відповідального за проведення корегувальної дії;
* реєстрація корегувальних дій.

Ціль попереджувальної дії – виявити та виключити причину появи проблеми. Заздалегідь визначені корегувальні дії вносяться до плану НАССР.

Коли отримана достатня інформація про порушену відхиленням продукцію, може бути прийнято наступне *рішення про розпорядження нею*:

* розблокувати продукцію;
* розблокувати продукцію після того, як аналіз зразків показує, що вона безпечна для споживання;
* переробити в інший продукт;
* направити невідповідну продукцію для іншого застосування, наприклад, на корм тваринам;
* знищити невідповідну продукцію.

У процесі функціонування системи здійснюються такі процедури.

*Записи.*Для документування функціонування системи мають здійснюва­тися записи, які мають бути чіткими та зберігатися певний період часу, що залежить від терміну придатності продукту та вимог споживачів. Має бути забезпечений легкий доступ до записів, а також відповідне зберігання, яке виключить їхню втрату, пошкодження або зношування.

*Управління невідповідним продуктом.*Установлюються задокументовані процедури для попередження ненавмисного використання або споживання продукції, виробленої тоді, коли ККТ були поза гранично допустимими межами.

*Повідомлення та відкликання.*Для ситуацій, коли після поставки у про­дукції виявлено ризики для харчової безпеки, підприємство має встановити і затвердити задокументовані процедури повідомлення зацікавлених сторін, або відкликання продукції.

*Управління засобами вимірювальної техніки та його методи.*Засоби вимірювальної техніки, що використовуються під час моніторингу ККТ та пов'язані з діяльністю з валідації, мають управлятися та бути відкаліброваними відповідно до чинних національних і міжнародних стандартів. Методи, що використовуються для моніторингу ККТ та валідації, мають бути відповідними і гарантувати, що отримані результати є відтворюваними. Підприємство має встановити і підтримувати процедури калібрування та запису його результатів, а також документацію, що засвідчує достовірність результатів аналізу.

**3.2 Моделювання системи НАССР в ресторані** «**Pinocchio osteria**»

Розробимо послідовні етапи впровадження системи НАССР у ресторані «**Pinocchio osteria**» на прикладі процесу надання послуг з організації споживання продукції.

1. Створення групи НАССР й визначення об'єму та цілей плану НАССР. Документування та запровадження НАССР є завданням групи, яка мусить мати досвід роботи та висококваліфіковані знання щодо повного життєвого циклу продукції, починаючи від сировини, процесів переробки, кінцевої продукції і до її реалізації ‑ організації послуг споживання продукції ‑ процес обслуговування відвідувачів ресторану, види, методи обслуговування, правила подавання страв та напоїв, санітарно-гігієнічні вимоги та норми. Для якісного та безпечного обслуговування відвідувачів закладу ресторанного господарства необхідно створити багатопрофільну групу НАССР, яка складатиметься з людей різних спеціальностей, які покриють увесь об'єм плану НАССР:

* директор ресторану – лідер групи АРККТ;
* завідувач виробництвом;
* кухарі;
* метрдотель ресторану;
* офіціант;
* інженер з техніки безпеки та охорони праці;
* менеджер-супервайзер.

Перед початком своєї роботи група має визначити об’єм операцій, що виконуються в процесі обслуговування в даному закладі та розробити мету проекту. Метою проекту є забезпечення безпеки та якості обслуговування відвідувачів ресторану.

1. Описання продукції (послуг). Передбачає описання продукції та послуг та містить таку інформацію: найменування продукції; склад; характеристики готової продукції; метод збереження – пролонгірування; первинна упаковка; транспортна упаковка; умови збереження; метод розподілу, дистрибуції; термін зберігання; спеціальне маркірування; підготовка до споживання, процес обслуговування.

Процес надання послуг, що розглядаються, складається з етапів, які виконуються у певній послідовності:

1. Підготовка торговельного залу та особиста підготовка офіціантів до обслуговування відвідувачів у ресторані.
2. Зустріч та розміщення відвідувачів ресторану.
3. Прийом та оформлення замовлень.
4. Виконання замовлення:

* подавання замовлених страв та напоїв;
* отримання необхідного столового посуду та наборів у сервізній;
* передавання замовлення та посуду на виробництво;
* сервіровка столу відповідно замовленню;
* отримання та подавання буфетної продукції, холодних страв та закусок, гарячих страв, солодких страв, гарячих напоїв;
* прибирання та заміна використаного посуду;
* розрахунок з відвідувачами ресторану по закінченні обслуговування.

1. Ідентифікація використання продукції за призначенням. Визначаються потенційні споживачі продукції та вказуються групи найбільш вразливих споживачів. Робиться опис використання продукції відповідно до призначення, з урахуванням особливостей його зберігання, а також приготування та споживання. Опис базується на очікуваному звичайному використанні продукції кінцевим споживачем. В особливих випадках оцінюються вразливі групи населення, наприклад, може розглядатися лікувальне харчування. Існує п’ять вразливих груп населення: люди літнього віку, немовляти, вагітні, хворі, люди зі слабкою імунною системою.
2. Проектування процесної діаграми. Процесна діаграма покриває увесь обсяг плану НАССР від початку до кінця, тобто усі технологічні етапи. Процесна діаграма (або технологічна схема процесу) забезпечує наочність виконання процесів, покриваючи усі їхні кроки та є базою для подальшого проведення аналізу ризиків. Розроблена процесна діаграма допомагає визначити джерела потенційної небезпеки, запропонувати засоби контролю та концентрувати обговорення та оцінку групою НАССР на певних точках. Процесна діаграма обслуговування споживачів у ресторані наведена на рис. 3.2.
3. Перевірка процесної діаграми на виробництві. Для досліджуваних послуг перевірку процесної діаграми проводиться у залі закладу ресторанного господарства. Група НАССР затверджує відповідність технологічних процесів процесної діаграми, на протязі усіх етапів та часу діяльності та за необхідності вносить зміни. Перевірка процесів на виробництві є обов’язковою вимогою.

Проведення аналізу ризиків згідно процесній діаграмі. Ризик – це біологічний, хімічний або фізичний фактор, їхнє сполучення або стан продукції, які можуть будь-яким чином негативно вплинути на здоров'я людини або ступінь задоволеності споживача (якісний ризик). Створена у ресторані група НАССР складає список усіх потенційних ризиків, які мають вірогідність появи на кожному з етапів процесу обслуговування відвідувачів ресторану.

Це один з ключових етапів, у перебігу якого створюють список усіх ризиків, поява яких може очікуватися на кожному з етапів, після чого визначають які з потенційних ризиків мають такий характер, що мають бути усунені або зменшені до прийнятних рівнів для процесу обслуговування споживачів у залі ресторану.

Під час проведення аналізу ризиків, враховано такі фактори:

1. ймовірність появи ризиків й величина їх впливу на здоров’я;
2. якісні й (або) кількісні оцінки присутніх ризиків;
3. виживання або розмноження мікроорганізмів, що присутні;
4. виникнення або стійкість у токсинів, хімічних або фізичних речовин;
5. умови, які призводять до усього вищезазначеного.

Підготовка торговельного залу та особиста підготовка офіціантів до обслуговування відвідувачів у ресторані

Зустріч та розміщення відвідувачів у залі ресторану

Прийом та оформлення замовлень

Виконання замовлення

Розрахунок з відвідувачами ресторану по закінченні обслуговування

Отримання необхідного столового посуду та наборів у сервізній

Передавання замовлення та посуду на виробництво

Отримання та подавання замовлених страв та напоїв

Сервіровка столу у відповідності із замовленням

Прибирання та заміна використаного посуду

Рисунок 3.2 ‑ Процесна діаграма обслуговування споживачів у ресторані

Потім група розглядає, чи існують заходи контролю, і якщо так, то як вони можуть бути застосовані для кожного з ризиків.

Аналіз ризиків складається з трьох частин:

1. Ідентифікація ризиків.
2. Визначення значимості ризиків.
3. Визначення попереджувальних заходів.

Диференціація контрольних точок у системі НАССР наведена на рис. 3.3.

Контрольні точки

(превентивні міри/нормативи/якість)

Критичні контрольні точки

Обумовлені критичні межі

Спосіб управління

План НАССР

Спосіб управління

Граничні значення параметрів технологічного процесу

Програми забезпечення обов’язкових умов

Система управління якістю

Рисунок 3.3 ‑ Диференціація контрольних точок у системі НАССР

Усі потенційні ризики, що стосуються сфери використання системи НАССР ідентифікуються, документуються та оцінюються залежно від їхньої значимості та ймовірності виникнення.

Після ідентифікації ризиків для кожного значимого з них встановлюються заходи щодо управління ними. Вони мають попереджувати або усувати ризик, або знижувати його до прийнятного рівня. Якщо це не можливо, то продукцію, послугу або процес необхідно модифікувати. Аналіз потенційних ризиків наведений у табл. 3.1.

Таблиця 3.1 – Чек-аркуш аналізу ризиків (вибірково)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Принцип 1 (шаг 6)** | | | | | | **Принцип 2 (шаг 7)** | | | | | | |
| **Етап/вхід** | **Ризик** | **Причина/ Виправдання ризику** | **Вер**  **(В)**  **(С)**  **(Н)** | **Сер**  **(В)**  **(С)**  **(Н)** | **Контроль/**  **Попереджувальні заходи** | **П1** | **П2** | **П3** | **П4** | **П5** | **ККТ/**  **КТК/**  **КТ** | **Причина для рішення** |
| Підготовка торговельного залу до обслуговування | Фізичний  Жирна підлога | Пролитий жир на підлозі | Н | В | Контролюється ССОП | Так | Так | Так | ‑ | ‑ | ККТ | Контроль ефективною санітарною програмою |
| Процес підготовки столового посуду та наборів | Хімічний  Залишки миючих речовин | Залишки миючих реагентів після миття посуду та наборів | (С) | (В) | Чітке дотримання режимів та правил роботи з посудомийними машинами. Контролюється ССОП | Так | Так | Так | ‑ | ‑ | ККТ | Дотримання санітарних норм процесу миття столового посуду та наборів у мийних машинах |
| Отримання столового посуду та наборів у сервізній | Фізичний  Посуд із тріщинами й відколами | Наявність на посуді тріщин й відколів | С | С | Контроль якості посуду офіціантами під час отримання у сервізній | Так | Так | Так | ‑ | ‑ | ККТ | Попереджувальні заходи дозволять контролювати якість посуду |
| Процес подавання страв та напоїв | Фізичний  Сторонні предмети (прикраси  каміння,  волосся) | Недотримання обслуговуючим персоналом правил гігієни та санітарії | (С) | (С) | Проведення систематичного інструктажу та контролю офіціантів метрдотелем | Так | Так | Так | ‑ | ‑ | ККТ | Ефективне навчання персоналу та контроль за їх санітарно-гігієнічним станом |

1. Визначення ККТ. Критична точка контролю(ССР) – це етап (операція) технологічного процесу, на якому можливе проведення контролю і який має суттєве значення для запобігання або усунення ризику, що загрожує безпеці продукції чи послуги, або для його зменшення до прийнятного рівня. Для кожного значимого ризику, який визначений під час аналізу ризиків, має існувати одна або більше ККТ, де цей ризик контролюється. Тільки точки, в яких можуть бути проконтрольовані ризики, значимі для безпеки продукції, можуть розглядатися як ККТ.

Можлива ймовірність існування контрольних етапів, які напряму не пов’язані із контролем безпеки. У цьому випадку це ПТВ – пункт, що вимагає уваги або контрольні точки (КТ) ‑ точки, етапи, які контролюють якісні властивості продукції, або впроваджують додаткові заходи щодо управління безпекою продукції. Якщо під час визначення різниці між ККТ й КТ виникають труднощі, то необхідно задати просте питання: «Якщо не провести контроль, чи буде це означати, що з’явиться ризик для здоров’я споживача?»

Так

Ні

КТ

ККТ

До факторів, які можуть істотно вплинути на якість продукції та послуг ресторанного господарства і бути потенційними ризиками належать: небезпечна сировина, недотримання технологічного процесу, недовкладення сировини, недотримання рецептурного складу, температури, термінів збереження, санітарних норм і правил виробництва продукції та процесу обслуговування, під час підготовки залу, неякісний столовий посуд, набори та столова білизна, недотримання санітарно-гігієнічних вимог персоналу, правил сервіровки, неякісні санітарні процедури тощо.

До характеристик послуг, на які треба звертати особливу увагу з метою забезпечення їх якості та безпеки належать:

* потужність, можливості, чисельність персоналу та кількість матеріалів;
* час очікування, час надання і час технологічного циклу послуги;
* гігієна, безпека, безвідмовність та гарантії;
* чуйність, комунікабельність й ввічливість персоналу, комфортність й естетичність інтер’єру, компетентність, надійність, точність, повнота, відповідність сучасному рівню, вірогідність та ефективність контактів тощо.

Усі суттєві ризики мають управлятися за допомогою заходів з управління, встановлених в одній або кількох ККТ. Для усіх суттєвих ризиків має бути в наявності документація, яка підтверджує, що ККТ установлені з використанням системного методу. Для кожної ККТ необхідно вибрати відповідні характеристики, які підлягають моніторингу та чітко свідчать про те, що заходи з контролю сприяють очікуваному результатові.

1. Встановлення гранично допустимих рівнів за кожною ККТ. Для вибраних характеристик, що підлягають моніторингу, у кожній ККТ мають бути встановлені гранично допустимі рівні, а також робочі межі, які встановлюють різницю між безпечною та небезпечною продукцією, що випускається. Установлені гранично допустимі рівні мають застосовуватись для усіх ККТ; бути обґрунтовані; перевірені, підтверджені; вимірювальні.

Продукція, безперечно, буде безпечною, якщо усі ККТ ефективно управляються у межах конкретних гранично допустимих рівнів, встановлених для них. У разі виходу процесу за гранично допустимі рівні, для забезпечення безпеки продукції необхідно застосовувати коригувальні дії.

1. Встановлення моніторингу за кожною ККТ. Втрату контролю в ККТ має виявити процедура моніторингу. Він має бути безперервним, або його періодичність мусить бути достатньою для гарантування виявлення можливих відхилень від гранично допустимих рівнів та робочих меж та, таким чином, збереження контролю в ККТ. Система моніторингу з необхідними інструкціями включає: метод та періодичність моніторингу; персонал, відповідальний за моніторинг; персонал, відповідальний за оцінювання результатів моніторингу; документування результатів моніторингу. Моніторинг проводиться для того, щоб знати, коли ККТ вийшла з-під контролю, підвищуючи ризик випуску небезпечної продукції; виявляти проблеми до їхнього виникнення; уточнювати причини появи проблем; сприяти перевірці плану НАССР.
2. Встановлення коригувальних дій за можливими відхиленнями. Для кожної ККТ необхідно встановити характерні задокументовані коригувальні дії, які використовуються в тих випадках, коли результат моніторингу в ККТ вказують на втрату контролю. Необхідно провести два етапи (частини) коригувальної дії:

*Негайні дії*:

1. налагодження процесу для повернення контролю;
2. розпорядження щодо зіпсованої продукції.

*Попереджувальні дії:*

* інформування відповідального за проведення корегувальної дії;
* реєстрація корегувальних дій.

Ціль попереджувальної дії – виявити та виключити причину появи проблеми. Заздалегідь визначені корегувальні дії вносяться до плану НАССР.

1. Встановлення перевірочних процедур. Перевірка – це застосування методів, процедур, тестів та інших засобів оцінки, у доповнення до моніторингу, для виявлення, чи виконується план НАССР. Підприємство готельно-ресторанного господарства має встановити та підтримувати процедури планування і проведення періодичних перевірок для того, щоб встановити, чи працює система відповідно до плану НАССР. Діяльність щодо перевірки НАССР складається з таких дій:
   * валідацію НАССР з метою переконання, що усі елементи НАССР-плану виконуються;
   * аналіз результатів моніторингу;
   * випробування продукції;
   * проведення аудитів.

Перевірка системи має плануватися на основі статусу та важливості діяльності та виконуватися кваліфікованим персоналом. Результати перевірки мають бути задокументовані.

1. Встановлення процедур документування та ведення записів. НАССР потребує створення процедури ефективного ведення записів (протоколів), які протоколюють систему НАССР. Процедури НАССР мають бути задокументовані.

Впровадження системи НАССР у підприємстві ресторанного господарства має такі переваги (рис. 3.4):

* виробництво безпечної продукції знижує діловий ризик і підвищує задоволення потреб споживачів, зростає репутація і захист торгівельної марки;
* персонал має чітке уявлення про безпеку харчових продуктів;
* демонструється серйозне ставлення підприємства до харчової безпеки;
* краща організація персоналу і використання робочого часу;
* зниження імовірності отримання скарг від споживачів і їх довіра.

Для досягнення виробництва безпечних продукції та послуг підприємству ресторанного господарства необхідно:

* здійснювати контроль кулінарної продукції, умови її виробництва, зберігання, реалізації і організації споживання, вона повинна відповідати вимогам відповідної нормативно - технічної документації (стандартам СанПіН № 42-123-5777-91 і № 42-123-4117-86), а також санітарно-гігієнічним, мікробіологічним і медико-біологічним показникам, затвердженим Міністерством охорони здоров'я України;
* умови обслуговування під час надання послуг повинні відповідати вимогам діючої нормативної документації за рівнем шуму, вібрацій, освітленості, станом мікроклімату ‑ вимогам СанПіН № 42-123-5777-91, архітектурно-планувальним і конструктивним рішенням, показникам электро-, пожаро-, і вибухобезпечності – вимогам СНіП ‑ 2.08.02-89;
* торговельно-технологічне і холодильне обладнання, посуд, прилади і інвентар, інші предмети матеріально-технічного оснащення повинні бути виготовлені з матеріалів, дозволених Міністерством охорони здоров’я для контакту з харчовими продуктами, і відповідати вимогам СанПіН № 42-123-5777-91, експлуатаційній документації заводів-виробників і нормам технічного оснащення підприємств ресторанного господарства;
* в процесі безпосереднього обслуговування в залі ресторану офіціантами необхідний безпосередній контроль метрдотелем або директором;
* виробничий і обслуговуючий персонал повинен мати відповідну спеціальну підготовку і забезпечувати дотримання санітарних вимог і правил особистої гігієни при організації споживання кулінарної продукції.

Керівництво підприємства ресторанного господарства регулярно аналізує придатність та результативність системи стосовно виконання вимог споживачів та законодавства, а також відповідності політики підприємства у сфері безпеки продукції та послуг. Результати аналізу оформляються письмово.

Запровадження такої системи на підприємстві ресторанного господарства дозволить визначити, наскільки добре воно контролює процес виробництва продукції та надання послуг, і оцінити його рівень у забезпеченні безпеки продукції та послуг відповідно до встановлених стандартів.

Як будь-яка система, НАССР є динамічною системою, що розвивається, та мусить бути такою для збереження ефективності. Необхідний періодичний перегляд плану НАССР для визначення точок, у яких план є актуальним, після проведення будь-яких змін у виробництві.

Підтримання системи НАССР базується на:

1. зв'язку з групою НАССР;
2. результатах перевірки;
3. змінах у політиці організації стосовно безпеки харчових продуктів.

Основні цілі НАССР

Запобігання наданню небезпечних для здоров’я послуг

Мінімізація ризику безпеки послуг до прийнятного рівня

Створення необхідних

і достатніх умов для надання безпечних послуг

Створення можливостей для подальшого вдосконалення надання послуг

Безпомилкове виявлення критичних процесів і концентрація на них основних ресурсів і зусиль підприємства

Значна економія за рахунок зниження частки браку в загальному обсязі надання послуг

Документально підтверджена впевненість щодо безпеки наданих послуг, що особливо важливо під час аналізу претензій і судових розглядів

Додаткові можливості для інтеграції з ISO 9001 : 2000

Підвищення довіри споживачів до послуг, які надає підприємство готельно-ресторанного господарства

Відкриття можливості виходу на нові, в тому числі міжнародні, ринки, розширення вже існуючих ринків збуту

Додаткові переваги під час участі

у важливих тендерах

Підвищення конкурентоспроможності послуг підприємства

Підвищення інвестиційної привабливості

Внутрішні

Створення репутації постачальника якісних та безпечних послуг готельно-ресторанного господарства

Зниження кількості рекламацій за рахунок забезпечення стабільної якості послуг

Переваги від впровадження системи НАССР

у заклади готельно-ресторанного господарства

Зовнішні

Рисунок 3.4 ‑ Переваги від впровадження системи НАССР у заклади готельно-ресторанного господарства

Зв’язок з групою НАССР. Ресторан **«Pinocchio osteria»** має встановлювати та документувати процедури, які гарантують, що група НАССР проінформована про:

* + появу нових продуктів;
  + зміни в сировині або продуктах;
  + зміни у виробничих системах та обладнанні;
  + зміни у приміщеннях, розміщенні обладнання, виробничому середовищі;
  + зміни у програмах прибирання та дезінфекції;
  + зміни в системах пакування, зберігання та розподілу;
  + зміни рівня кваліфікації персоналу або розподілу обов'язків;
  + очікувані зміни у споживанні та споживчих групах;
  + запити від зовнішніх зацікавлених сторін або скарги, які свідчать про ризики для здоров'я, пов'язані з продуктом;
  + вимоги законодавства;
  + вимоги споживача;
  + інші умови або зміни, які можуть вплинути на безпеку продуктів харчування.

Група НАССР має гарантувати, що ці обставини враховуються під час підтримання системи.

*Перевірка системи.*Ресторан має встановити та підтримувати процедури планування і проведення періодичних перевірок для того, щоб встановити, чи працює система відповідно до НАССР-плану. Діяльність перевірки має включати:

* + проведення аудиту системи;
  + валідацію з метою переконання, що усі елементи НАССР-плану відповідають і є адекватними значимим ризикам.

Перевірка системи має плануватися на основі статусу та важливості діяльності та виконуватися кваліфікованим персоналом. Результати перевірки мають бути задокументовані. Система НАССР може бути сертифікована за самостійною схемою сертифікації або в інтегрованій системі управління якістю за ІSО 9000. Запровадження такої системи у ресторані **«Pinocchio osteria»** дозволить визначити, наскільки ефективно воно контролює процес надання послуг, і оцінити його рівень у забезпеченні безпеки послуг відповідно до встановлених стандартів.

Отже, розробка та впровадження у діяльність у ресторані **«Pinocchio osteria»** системи НАССР дозволить отримати надійні гарантії безпеки послуг для споживачів, підвищити економічну ефективність шляхом зменшення витрат і зниження кількості рекламацій, а відповідність міжнародним стандартам суттєво збільшить кількість споживачів.

**Висновки до 3 розділу**

Передбачено стратегічні заходи щодо впровадження системи НАССР у заклади ресторанного господарства

Виконано моделювання системи НАССР у ресторані **«Pinocchio osteria».**

Розроблено послідовні етапи впровадження системи НАССР у ресторані «**Pinocchio osteria**» на прикладі процесу надання послуг з організації споживання продукції: створено башатопрофільну группу НАССР й визначено об'єм та цілі плану НАССР; описаний продукт; ідентифіковано використання продукції за призначенням; виконано проектування процесної діаграми та її перевірку на виробництві; визначено критичні контрольні точки та точки контролю; встановлено гранично допустимих рівнів за кожною ККТ; встановлено: моніторинг за кожною ККТ, коригувальні дії за можливими відхиленнями, перевірочні процедури та процедуру документування та ведення записів.

Отже, розробка та впровадження у діяльність у ресторані **«Pinocchio osteria»** системи НАССР дозволить отримати надійні гарантії безпеки послуг для споживачів, підвищити економічну ефективність шляхом зменшення витрат і зниження кількості рекламацій, а відповідність міжнародним стандартам суттєво збільшить кількість споживачів.

**ВИСНОВКИ**

Стратегічним завданням системи безпеки НАССР у ресторанному бізнесі є вивчення кожного кроку, етапу процесу надання послуг, виявлення ризиків, небезпек та впровадження ефективних методів контролю та моніторингові процедури. Система НАССР має попереджувальний (превентивний) характер щодо безпеки послуг. Концептуально система НАССР передбачає систематичну ідентифікацію, оцінку й управління небезпечними факторами, що суттєво впливають на безпеку послуг.

НАССР не є системою з нульовим ризиком, але вона спонукає до мінімізації ризику від потенційно небезпечних чинників. Базуючись на сучасних науково обґрунтованих вимогах, ця система забезпечує превентивний підхід і дає можливість ефективно управляти безпекою продуктів. Ця концепція набула визнання й отримала поширення у країнах Європи.

Керівництво Codex Alimentarius визначає 12 кроків із впровадження семи (7) принципів НАССР. Виконання цих 12 кроків призведе до розробки плану НАССР, який є документованим свідченням, що містить деталі всіх позицій, критичних для безпеки продукції та для якості продукції.

Наведені теоретичні аспекти впровадження системи НАССР у діяльність підприємств ресторанного господарства. Система НАССР – це перевірена система, яка надає упевненість у тому, що відбувається успішне управління безпекою продукції. Система НАССР цілком визнана та використовується на міжнародному рівні у харчовій промисловості, торгівлі, страхуванні, законодавстві. Визнання даної системи в економічно розвинених країнах світу обумовлено тим, що її застосування гарантує виробництво безпечної продукції, забезпечує зменшення витрат виробництва, дає споживачеві впевненість у безпеці готової продукції.

Досліджений розвиток системи НАССР як міжнародного стандарту з безпеки харчової продукції. Розвиток НАССР добре документований, починаючи з першочергової концепції, висунутої корпорацією Pillsbury разом із фірмою Natick. Розглянуто концептуальні принципи системи НАССР та комплекс завдань, які необхідно вирішити при її впровадженні.

Проаналізовано наукові підходи до забезпечення безпеки харчової продукції. Визначено послідовність операцій із впровадження НАССР, принципи впровадження, види ризиків, які можуть можуть негативно вплинути на здоров’я людини або ступінь задоволення споживача: біологічні, хімічні, фізичні, якісні. До ризиків, які належать до безпеки харчових продуктів належать біологічні, хімічні та фізичні.

Проаналізовано нормативні документи, які регламентують порядок впровадження системи НАССР на підприємства в Україні.

Наведено методологічні аспекти впровадження системи безпеки у діяльність ресторану «**Pinocchio Osteria**». Наведено загальну характеристику ресторану **«Pinocchio Osteria».** Концерн «Райський уголок» розташований у центі міста Харкова, по вулиці Клочківська, 28. До його складу входять: готель та заклад ресторанного господарства – ресторан «**Pinocchio Osteria».**

Ресторан «**Pinocchio Osteria»** пропонує два формати відпочинку: Літня Тераса з плавальним басейном, що працює з травня по жовтень, або Зимовий Зал, який відкрито цілий рік. Наведено організаційну структуру управління ресторану **«Pinocchio Osteria».**

Впровадженню системи НАССР передує процедура підготовки та перевірки відповідності підприємства вимогам нормативних документів щодо безпеки та якості надання послуг ресторанного господарства. Тому проаналізовано стан відповідності ресторану «**Pinocchio Osteria» вимогам нормативних документів, які висуваються до відповідних закладів ресторанного господарства.**

Охарактеризовано бізнес-процеси з виробництва продукції у ресторані «**Pinocchio Osteria».** Проаналізовано технологічний процес ресторану **«Pinocchio Osteria»** Розроблено його виробничо-торговельну структуру. Дана характеристика бізнес-процесів з обслуговування споживачів у ресторані **«Pinocchio Osteria», х**арактеристика послуг, що надає ресторан. Досліджено відповідність обслуговуючого персоналу ресторану «Pinocchio Osteria» вимогам нормативної документації. Передбачено стратегічні заходи щодо впровадження системи НАССР у заклади ресторанного господарства.

Виконано моделювання системи НАССР у ресторані **«Pinocchio osteria».**

Розроблено послідовні етапи впровадження системи НАССР у ресторані «**Pinocchio osteria**» на прикладі процесу надання послуг з організації споживання продукції: створено башатопрофільну группу НАССР й визначено об'єм та цілі плану НАССР; описаний продукт; ідентифіковано використання продукції за призначенням; виконано проектування процесної діаграми та її перевірку на виробництві; визначено критичні контрольні точки та точки контролю; встановлено гранично допустимих рівнів за кожною ККТ; встановлено: моніторинг за кожною ККТ, коригувальні дії за можливими відхиленнями, перевірочні процедури та процедуру документування та ведення записів.

Доведені переваги від впровадження системи НАССР у ресторан **«Pinocchio osteria».** Запровадження такої системи у ресторані **«Pinocchio osteria»** дозволить визначити, наскільки ефективно воно контролює процес надання послуг, і оцінити його рівень у забезпеченні безпеки послуг відповідно до встановлених стандартів.

Отже, розробка та впровадження у діяльність у ресторані **«Pinocchio osteria»** системи НАССР дозволить отримати надійні гарантії безпеки послуг для споживачів, підвищити економічну ефективність шляхом зменшення витрат і зниження кількості рекламацій, а відповідність міжнародним стандартам суттєво збільшить кількість споживачів.

Під час роботи над дипломною роботою використані наукова та нормативна література, Інтернет-ресурси. Під час виконання проекту використовувались стандартні пакети Ecsel-2014 Word-2010 в Microsoft Office у середовищі Windows 7.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. [1] FAO/WHO (1983) The Role of Food Safety in Health and Development, Report of a Joint FAO/WHO Expert Committee on Food Safety, Technical Report Series 705 WHO.
2. [2] CAC (1997) Hazard Analysis and Critical Control Point System and Guidelines for its Application, Alinorm 97/13 A, Codex Alimentarius Commission, Rome.
3. [3] FAO (1998) Food Quality and Safety Systems: A Training Manual on Food Hygiene and the Hazard Analysis and Critical Control Point System, Food and Agriculture Organization of the United National Rome.
4. [4] Про безпеку та якість харчових продуктів : Закон України // Голос України. ‑ 1997.‑ № 771/97–ВР. ‑ 23 грудня – С. 10.
5. [5] ДСТУ 4161‑2003 «Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги».
6. Давидова О. Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методологія, теорія і практика : монографія. Харків : Вид-во Іванченка І.С., 2018. 448 с.
7. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник Харків : Іванченко І.С. 2018. 488 с.
8. Давидова О.Ю. Аналіз та оцінювання ризиків інноваційного управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства. Проблеми системного підходу в економіці: зб. наук. пр. НАУ. Київ. 2019. Вип. 2 (70). С. 93-98. Режим доступу:<http://www.psae-jrnl.nau.in.ua/journal/2_70_1_2019_ukr/14.pdf>
9. Давидова О.Ю. Аналіз та оцінювання ризиків інноваційного управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства. Проблеми системного підходу в економіці: зб. наук. пр. /НАУ. Київ, 2019. Вип. 2 (70). С. 93-98. URL :<http://www.psae-jrnl.nau.in.ua/journal/2_70_1_2019_ukr/14.pdf>
10. Давидова О.Ю. Оцінка складових інноваційного управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методичні аспекти / Бізнес Інформ : наук. журнал. – № 4 (483), 2018. С. 436‒444. Режим доступу: [https://business-inform.net/annotated-catalogue/?year=2018&abstract=2018\_04\_0&lang =ua&stqa=61](https://business-inform.net/annotated-catalogue/?year=2018&abstract=2018_04_0&lang%20=ua&stqa=61)
11. Давидова О.Ю. Технологія впровадження інноваційних методів управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства на основі синергетичного підходу / Бізнес Інформ : наук. журнал. – № 2 (481), 2018. – С. 278–273. URL : [https://business-inform.net/annotated-catalogue/?year= 2018&abstract=2018\_02\_0&lang=ua&stqa=39](https://business-inform.net/annotated-catalogue/?year=%202018&abstract=2018_02_0&lang=ua&stqa=39)
12. Davydova O., Protsenko V. Methodical aspects of the neutralization of risks of innovative managing the development of hotel and restaurant enterprises // SHS Web of Conferences 67, 06011 (2019), NTI-UkrSURT 2019. Available: https://doi.org/10.1051/shsconf / 20196706011 <https://www.shs-conferences.org/articles/shsconf/abs/2019/08/contents/contents.html>
13. ДСТУ 3008:2015. Інформація та документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлювання URL :<https://science.kname.edu.ua/images/dok/derzhstandart_3008_2015.pdf>
14. ДСТУ 3582:2013. Бібліографічний опис. Скорочення слів і словосполучень українською мовою. Загальні вимоги та правила. URL :<https://lib.mphu.edu.ua/upload/intext/dstu_3582_2013.pdf>
15. ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів [Чинний від 01.07.2004].
16. Diaconu Mihaela. Technological Innovation: Concept, Process, Typology and Implications in the Economy // Theoretical and Applied Economics. 2011. Vol. XVIII, № 10 (563). Р. 127–144. URL: http://store.ectap.ro/ articole/655.pdf.
17. Nguyen N., Leblanc G. The mediating role of corporate image on consumers retention decisions: an investigation in financial services // International journal of Bank Marketing. 1998. Vol. 16 (2). P. 55.
18. Meeta Dasgupta, Sahay A., Gupta R. Technological Innovation and Role of Technology Strategy: Towards Development of a Model // 9th Global Conference on Business & Economics. 2009. October 16–17. Р. 34.
19. Шаповал М.І. Менеджмент якості : підручник / М.І. Шаповал. – К. : Т-во «Знання», КОО, 2010. – 471 с.
20. Т. Мейес. Эффективное внедрение НАССР: Учимся на опыте других / Т. Мейес, С. Мортимор; перевод с англ. В. Широкова. – СПб.: Профессия, 2008. – 288 с.
21. Кантере В. М. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции на основе международного стандарта ИСО 22000 / В. М. Кантере, В. А. Матисон., Ю. С. Сазонов. – М.: Типография РАСХН, 2006. – 454 с.
22. Аршакуни В.Л. И вновь продолжается ХАССП… 12 лет внедрения и сертификации системы в России / В. Л. Ашакуни // Сертификация. ‑ 2013.‑ № 2. – С. 17.
23. Кочеткова А. А. Комиссия Кодекс Алиментариус и Международный пищевой кодекс / А. А. Кочеткова, А. Ю. Колеснов, Э. С. Гореньков // Пищевая промышленность. ‑2004. ‑ № 1. – С. 28 – 32.
24. Голынкин В. А. Микробиологические основы ХАССП при производстве пищевых продуктов : Учебное пособие /В. А. Голынкин, Н. А. Заикина, В. В Карцев. – СПб.: «Проспект Науки», 2007. – 288 с.
25. ДСТУ 4161‑2003 «Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги».
26. Про безпеку та якість харчових продуктів : Закон України // Голос України. ‑ 1997.‑ № 771/97–ВР. ‑ 23 грудня – С. 10.
27. Журнал «Академія гостинності» URL :<https://e.hotel-rest.com.ua/>
28. Журнал «Ресторатор» URL :<https://www.restorator.ua/>
29. Нормативно-правові акти України. URL :<https://www.drs.gov.ua/regulations/>
30. Про внесення змін до порядку державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, що не мають статусу юридичної особи : наказ Міністерства юстиції України від 24.12.2021 р. № 4655/5. URL :<https://minjust.gov.ua/n/22642>
31. Про захист прав споживачів : Закон України №1023 –ХІІ. Поточна редакція від 19.11.2022 р. URL :<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
32. Про інноваційну діяльність : Закон України від 04.07.2004 р. № 40-ІV. Поточна редакція від 31.03.2023 р. URL :<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15#Text>
33. Шнипко О. С. Національна конкурентоспроможність: сутність, проблеми, механізми реалізації. - К.: Наукова думка, 2003.
34. Якщо вже ходити в ресторани, то в найкращі.// Український дiловий тижневик „Галицькі контракти” № 13, березень 2021.
35. Клапчук В.М., Білоус Л.Й. Управління якістю продукції і послуг у готельно-ресторанному господарстві : Навчально-методичний посібник Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. 190 с.
36. 49. Сучасні тренди ресторанного бізнесу URL : <https://tomato.ua/blog/servis-choice/>**.**
37. 50. Особливості мережених ресторанів URL : <https://www.food-service.com.ua/ua/osoblivosti-merezhevih-restoraniv-i120>**.**
38. 47. Ресторанний бізнес під час війни. URL : <https://24tv.ua/business/restoranniy-biznes-pid-chas-viyni-vidkrittya-restoraniv-ukrayini_n2151721>**.**
39. 44. ТОП-5 трендів харчування в найближчому майбутньому URL: <https://newfood.media/2023/11/02/top-5-trendiv-kharchuvannia-v-nayblyzhchomu-maybutnomu/>**.**
40. 45. Trends and Innovations in Bread, Bakery, and Pastry URL : https://www.researchgate.net/publication/259898016\_Trends\_and\_Innovations\_in \_Bread\_Bakery\_and\_Pastry.
41. 40. FDA (U.S. Food and Drug Administration) Food labeling: health claims; soluble dietary fiber from certain foods and coronary heart disease // Fed. Reg. 2006. V. 71(98). URL : <https://www.fda.gov>**.**
42. Кирило, Г. (2018). Застосування інноваційних технологій у закладах ресторанного господарства. Секція 1 світові досягнення та новітні технології у сфері готельно-ресторанного господарства., 55.
43. Півоваров О. А. Інноваційний інжиніринг в окремих галузях харчового виробництва / О. А. Півоваров, О. С. Ковальова, В. С. Кошулько. – Дніпро : ФОП Обдимко О.С., 2022. – 407 с.
44. Остапчук Л. М. Значення якості харчових продуктів у життєдіяльності людини //Молодий вчений. – 2018. – №. 6 (1). – С. 1-6.
45. Інновації в харчовій промисловості: від наукової ідеї до впровадження : монографія і А. І. Українець. Г. О. Сімахіна, А. А. Мазаракі. О. Ю. Шевченко, С. М. Ніколаєнко, Н. В. Притульська, В. А. Піддубний. Київ: НУХТ, КНТЕУ, 2013. 359 с.
46. Пришедько В. М., Тущенко А. О. Харчові добавки та їх застосування в харчовій промисловості. – 2020.
47. Здорове харчування: збірник матеріалів для працівників системи охорони здоров’я / укл.: В.В. Брич, В.Й. Білак-Лук’янчук, Г.О. Слабкий, І.Я. Гуцол, Н.Й. Потокій. - Ужгород, 2020. - 64 с.
48. Мережко Н.В. Сертифікація товарів і послуг: підручник / Н.В. Мережко. – К. : 2008. ‑ 298 с.
49. Павлов В.І. Основи стандартизації, сертифікації та ідентифікації товарів : підручник / В.І. Павлов, О.В. Мишко. – К. : Кондор, 2009. – 230 с.
50. Кириченко Л.С. Основи стандартизації, метрології, управління якістю : навч. посібник / Л.С. Кириченко, Н.В. Мережко. – К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2011. – 446 с.
51. Кириченко Л.С. Стандартизація і сертифікація товарів та послуг: підручник / Л.С. Кириченко, А.А. Самойленко. – Х. : Вид-во «Ранок», 2009. – 240 с.

**ДОДАТКИ**

Додаток А

Барна карта ресторану «**Pinocchio Osteria»**



Додаток Б

Винна карта ресторану **Pinocchio Osteria**



Додаток В

