

УДК 657:640.432

Цюцяк Андрій Любомирович
викладач кафедри обліку і аудиту
Івано-Франківського університету права
імені Короля Данила Галицького



КОНТРОЛЬ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

У статті охарактеризовано науково-обґрунтовану систему аналізу ризиків, небезпечних чинників і контролю критичних точок НАССР та розкрито основні труднощі, зумовлені використанням такої системи у закладах харчування. Розглянуто основні види, методи й методичні прийоми, використовуванні під час оцінки якості продукції і послуг та обґрунтовано необхідність удосконалення системи контролю якості і безпеки продукції на підприємствах ресторанного господарства. Охарактеризовано обставини, що знижують дієвість системи внутрішнього контролю у досліджуваних підприємствах.

Ключові слова: *якість, безпека, система НАССР, контроль, витрати, ресторанне господарство.*

Постановка проблеми. В умовах сьогодення, незважаючи на суттєве зменшення купівельної спроможності споживачів, спостерігається відкриття нових закладів ресторанного господарства (значна частина з яких працює на умовах франчайзингу), що спричинює зростання конкуренції між такими суб'єктами господарювання. З метою забезпечення конкурентоспроможності досліджуваних закладів доцільно, за умови збереження оптимальної цінової політики, підвищувати як якість, так і різноманітність асортименту страв власного виробництва й пропонованих споживачам послуг. Саме тому, вже на етапі планування випуску нових видів продукції слід передбачати відповідні заходи, пов'язані із здійсненням виробничо-торгівельної діяльності, які б забезпечували належну якість товарних запасів та їх безпеку. Хочемо зазначити, що таку якість можуть пропонувати заклади ресторанного господарства де, з одного боку, наявна сучасна матеріальна база, впроваджуються інноваційні та новітні технології, використовуються знання та індивідуальні здібності кваліфікованого персоналу, а з іншого – здійснюються заходи, зумовлені забезпеченням дієвості внутрішньогосподарського контролю за бізнес-процесами. Задля обґрунтованого оцінювання діяльності закладів сфери харчування необхідно комплексно дослідити технологічні та технічні умови виготовлення страв власного виробництва, а також розглянути порядок організації збутового процесу, процесу обслуговування споживачів та проаналізувати ефективність впроваджених заходів. З огляду на вищезазначене, проблемні питання, пов'язані з оцінкою якості роботи підприємств харчування є актуальними та потребують додаткового дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Обґрунтування необхідності впровадження системи контролю якості та безпеки продукції у своїх працях розкривали: М. Т. Білуха, Ф. Ф. Бутинець, Н. І. Лавренченко, Л. А. Маюрникова, Т. Мейес, С. Мортимер, В. М. Пархоменко, Ш. А. Сфиев, І. Ю. Тимрієнко та інші. Незважаючи на

наявність значної кількості наукових праць із зазначеної тематики, недостатньо вивченими залишаються проблемні питання, пов'язані із впровадженням закладами ресторанного господарства системи якості продукції та послуг як одного із факторів, що зумовлюють виникнення витрат.

Постановка завдання. Основною метою статті є висвітлення організації системи контролю якості продукції та послуг як важливої складової управління витратами виробничо-торговельної діяльності підприємств ресторанного господарства. Вирішення окресленого завдання створить передумови для мінімізації ризиків, пов'язаних з наданням неналежних послуг у сфері харчування.

Виклад основного матеріалу дослідження. Під якістю продукції розуміють сукупність властивостей, які засвідчують ступінь її придатності для використання за прямим призначенням з врахуванням функціональної, економічної та естетичної сторін при визначеному рівні розвитку виробничих сил [5, с. 93]. Сьогодні надання широкого спектру різноманітних послуг забезпечує значну частку в роздрібному товарообороті підприємств ресторанного господарства. Міжнародним стандартом ІСО 8402-94 «Управління якістю і забезпечення якості. Словник» якість послуги визначено як сукупність характеристик послуги, які надають їй здатність задовольняти обумовлені або ймовірні потреби. В свою чергу, якість обслуговування тлумачиться як сукупність характеристик процесу і умов обслуговування, які забезпечують задоволення встановлених або ймовірних потреб споживача [3]. Здебільшого відвідувачами закладів ресторанного господарства якість продукції та наданих послуг сприймається як єдиний показник, який дозволяє оцінити результати діяльності окремого підприємства, або галузі в цілому. Одночасне підвищення показників якості продукції харчування та послуг забезпечує зростання конкурентних переваг закладу на ринку, залучення нових відвідувачів, а відтак нарощування обсягів діяльності.

Управління якістю продукції ресторанного господарства є постійним безперервним процесом, який включає виконання комплексу взаємопов'язаних етапів контролю, спрямованих на досягнення оптимальних показників безпечності харчових продуктів. Кількісна оцінка показників якості продукції, обслуговування, умов виробничо-торговельної діяльності слугує основою для вибору засобів впливу на «слабке» місце в діяльності підприємства; або на внутрішні невикористані резерви; або на зовнішні фактори – організацію постачання сировини, напівфабрикатів, обладнання, інвентарю тощо [6, с. 124].

Для багатьох споживачів послуги харчування переважно оцінюються з точки зору якості, а безпека – як належне, із зазначеного впливає, що впровадження систем, які забезпечують безпеку продукції у ресторанному господарстві, має стати елементом повсякденності [1, с. 196]. Як правило, відвідувачі закладів ресторанного господарства позбавлені можливості самостійно здійснити оцінку якості пропонованих страв, окрім випадків їх явної невідповідності встановленим параметрам. Наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України № 185 від 11.07.2003 р. «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі продовольчими товарами» визначено, що до небезпечних належать харчові продукти і продовольча сировина, показники безпеки яких не відповідають установленим в Україні для даного виду продукції, а також харчові продукти і продовольча сировина, споживання яких пов'язане з ризиком для здоров'я і життя людини, зокрема фальсифіковані, контрабандні, безхазяйні харчові продукти і продовольча сировина, а також такі, що не можуть бути належним чином ідентифіковані, на які відсутні супровідні документи виробника (власника), що підтверджують їх

походження, або документи, що підтверджують їх якість і безпеку; термін придатності до споживання (використання) яких закінчився; виготовлені із застосуванням не дозволених в установленому порядку компонентів, харчових добавок, матеріалів, технологій тощо; з явно вираженими ознаками псування та пошкодження гризунами чи комахами [4]. Задля забезпечення відповідності встановленим вимогам безпеки та якості товарні запаси повинні підлягати постійному контролю на всіх етапах життєвого циклу: придбання, виробництва й реалізації.

Ефективним методом гарантування безпеки харчових продуктів є використання науково-обґрунтованої системи аналізу ризиків, небезпечних чинників і контролю критичних точок НАССР (англ. Hazard Analysis and Critical Control Point). Впровадження такої системи передбачає, за допомогою оцінки і контролю потенційно небезпечних факторів, які впливають на виготовлення безпечної продукції. Система НАССР ґрунтується на наступних принципах:

- 1) проведення аналізу ризиків;
- 2) визначення критичних контрольних точок;
- 3) визначення критичних меж;
- 4) створення системи моніторингу за критичними контрольними точками;
- 5) опис коригувальних дій, які повинні виконуватися в тому випадку, якщо за даними моніторингу певна критична контрольна точка виходить з-під контролю;
- 6) визначення процедур верифікації (перевірки) ефективності функціонування системи НАССР;
- 7) документування усіх процедур і запис даних, належних цим принципам і їх застосуванню [2, с. 10].

Зазначимо, що застосування системи НАССР у ресторанному господарстві викликає труднощі, пов'язані передусім із технічною спроможністю оцінки якості придбаної сировини, напівфабрикатів, купівельних товарів, а також належної обізнаності персоналу закладу із системою оцінки якості за принципами НАССР.

Відомо, що на якість товарних запасів підприємств ресторанного господарства можуть мати вплив негативні фактори (мікробіологічні, хімічні, фізичні), а тому працівники з контролю безпечності харчових продуктів повинні здійснювати належну оцінку таких матеріальних цінностей починаючи від закупівлі у постачальників до моменту реалізації кінцевим споживачам. Усі негативні фактори, залежно від їх впливу на якість виготовленої продукції, а відтак і на виробничо-торговельну діяльність закладів ресторанного господарства в цілому, можна поділити на небезпечні та шкідливі. Задля запобігання зниження якості товарних запасів впроваджуються наступні попереджувальні заходи:

- оцінка якості придбаних товарних запасів (сировини, напівфабрикатів, купівельних товарів) та перевірка наявності відповідних супровідних документів;
- перевірка дотримання товарного сусідства та температурного режиму під час зберігання товарних запасів;
- проведення лабораторного контролю за фізико-хімічними та мікробіологічними показниками;
- контроль відповідності виробничого процесу вимогам нормативної та технологічної документації;
- інспектування ефективності санітарно-протиепідемічних заходів та дотримання санітарних правил і норм;

- здійснення навчання працівників щодо санітарних правил та проведення контролю дотримання встановлених вимог тощо.

Виробництво продукції, яка відповідає встановленим параметрам безпосередньо залежить від організації адекватної системи внутрішньогосподарського контролю якості. Призначення останнього полягає в оцінці причин виникнення обставин, що негативно впливають на якісні характеристики пропонованих до продажу страв, напівфабрикатів, купівельних товарів та наданих послуг, а також розробці заходів з попередження та усунення названих обставин. Контроль якості виконують особи, відповідальні за підготовку та здійснення технологічного процесу виробництва і продажу продукції, а саме: завідувачі виробництвом, технологи, адміністратори, бракеражні комісії, працівники системи внутрішнього контролю тощо. Підприємства ресторанного господарства, випускаючи продукцію із порушенням технологічного процесу і встановлених вимог можуть нести невиправдані витрати, зумовлені списанням неякісних товарних запасів, що призводить не тільки до зменшення обсягів реалізації та зменшення доходів, але й до відмови споживачів відвідувати такі заклади.

У ресторанному господарстві, залежно від часу проведення, контроль якості товарних запасів поділяється на:

1) вхідний контроль – передбачає здійснення перевірки якості придбаних у постачальників та фізичних осіб сировини, напівфабрикатів, купівельних товарів. За такого контролю здійснюється оцінка органолептичних показників товарних запасів та порівняння одержаних даних із супровідними документами, умовами договорів та нормативно-технічної документації. Якщо ж за наслідками проведеного контролю виявляються сумніви щодо належної якості придбаних матеріальних цінностей, то здійснюється відбір відповідних зразків для наступного лабораторного аналізу. У випадку позитивного результату перевірки здійснюється передача придбаних товарних запасів на виробництво або зберігання. За умови виявлення недоброякісних товарних запасів складається відповідна претензія до постачальника з наступним поверненням забракованих активів;

2) операційний (технологічний) контроль – полягає у перевірці виконання операцій, зумовлених зберіганням та кулінарною обробкою сировини. З метою мінімізації втрат у зв'язку із псуванням ресурсів, перевіряючи порядок зберігання товарних запасів (призначених як для наступної реалізації, так і виготовлення страв власного виробництва), здійснюється оцінка організації складського господарства та умов зберігання активів.

Здійснюючи контроль процесу виготовлення страв власного виробництва необхідно: оцінити дотримання послідовності та правильності виконання технологічних операцій; перевірити, застосовувані режими теплової обробки сировини; проконтролювати закладку сировини у відповідності до встановлених норм та затверджених рецептур; встановити порядок відпуску готових страв. Такий контроль покликаний вчасно виявити та усунути недоліки, що виникають під час виготовлення, оформлення та зберігання страв власного виробництва. Засобами проведення операційного контролю можуть бути органолептична (сенсорний аналіз за допомогою органів чуття) та фізико-хімічна оцінка (визначення токсичних елементів, ртуті, олова, миш'яку, пестицидів, антибіотиків, гормональних препаратів, радіонуклідів, сторонніх домішок тощо). Зазначимо, що за допомогою органолептичного аналізу визначаються винятково смакові характеристики досліджуваного зразка, але неможливо оцінити більшість обов'язкових показників щодо безпечності страв. Водночас, фізико-хімічний аналіз проводиться відповідними фахівцями з використанням спеціального обладнання.

Така оцінка не застосовується більшістю закладів ресторанного господарства, оскільки є дороговартісною та довготривалою;

3) вихідний (приймальний) контроль, тобто контроль якості страв власного виробництва, виготовлених напівфабрикатів та купівельних товарів, призначених для продажу. Такий контроль передбачає визначення належної якості виготовлених страв та оцінку їх відповідності до встановлених технологічних умов. На даному етапі виявляються можливі недоліки виробничого процесу.

Характеристику основних етапів проведення контролю якості продукції та послуг ресторанного господарства наведено на рис. 1.

Контроль якості у ресторанному господарстві можна поділити на первинний (оперативний) та загальногосподарський (управлінський). За допомогою контрольних процедур першого здійснюється щоденна перевірка якості товарних запасів; дотримання умов приготування, зберігання та подачі страв власного виробництва; оцінювання виробничо-збутових процесів досліджуваних підприємств. Така перевірка є тільки окремим елементом технологічних процедур управління якістю, а тому впроваджувати її як самостійний вид контролю не доцільно.

У ресторанному господарстві оперативний контроль якості страв власного виробництва може здійснювати бракеражна комісія у складі завідувача виробництвом, технолога, кухаря, інженера, медичного працівника тощо. Завдання комісії полягає в оцінці якості виготовленої продукції за допомогою органолептичного аналізу (зовнішній вигляд, колір, форма, консистенція, прозорість, запах, смак). Крім того, перевіряється фактичний вихід продукції, її температура, правильність зберігання й оформлення тощо. У випадку невідповідності досліджуваної продукції встановленим параметрам бракеражна комісія має право її вилучити з обороту. Для оперативної перевірки якості страв власного виробництва мають бути створені місця контролю якості, очолювані шеф-кухарем чи кухарем-бригадиром.

За допомогою загальногосподарського (управлінського) контролю, здійснюється оцінка достовірності та ефективності проведених операцій, а також досліджується якість роботи персоналу. Такий контроль проводиться керівництвом закладу, працівниками відділу внутрішнього контролю та іншими посадовими особами.

Залежно від часу проведення, контроль якості продукції та послуг підприємств ресторанного господарства поділяється на поточний, попередній та наступний (рис. 2).

Важливим питанням у процесі контролю якості в ресторанному господарстві є моніторинг термінів придатності товарно-матеріальних цінностей. Такий контроль можна здійснювати шляхом впровадження інтегрованої системи всесвітніх стандартів GS1, яка створена з метою вдосконалення процесів ідентифікації, обліку товарних запасів та перевірки їх відповідності встановленим вимогам; мінімізації бізнес-ризиків; належного управління якістю та логістикою підприємства; ефективної організації інформаційних потоків тощо.

Впровадження системи GS1 у заклади ресторанного господарства створить передумови для отримання вичерпної інформації стосовно конкретного виду товарного запасу, його походження та руху від виробника до кінцевого споживача. Дана система дозволяє простежити і строк придатності активу, що забезпечує підвищення ефективності виробничо-збутового процесу та якості продукції/послуг, а також сприяє зменшенню відходів у зв'язку із псуванням сировини, напівфабрикатів, товарів, продукції.

На зниження дієвості системи внутрішнього контролю у ресторанному господарстві впливає низка чинників (рис. 3).



Рис. 1. Якість ресторанного господарства та послідовність проведення її контролю



----- Методи і методичні прийоми контролю, застосовувані під час оцінки якості

Рис. 2. Контроль якості товарних запасів і послуг на підприємствах ресторанного господарства

Отже, одним із основних факторів, що впливає на результативність діяльності підприємств ресторанного господарства є раціональне управління витратами, в тому числі на якість продукції/послуг. В свою чергу, підвищення ефективності системи контролю якості підприємства залежить від оптимізації витрат на якість.

Висновки. За результатами дослідження сформовано наступні висновки і пропозиції:

1) виробничо-торговельна діяльність підприємств ресторанного господарства повинна підлягати ретельному контролю (від надходження матеріальних цінностей та їх

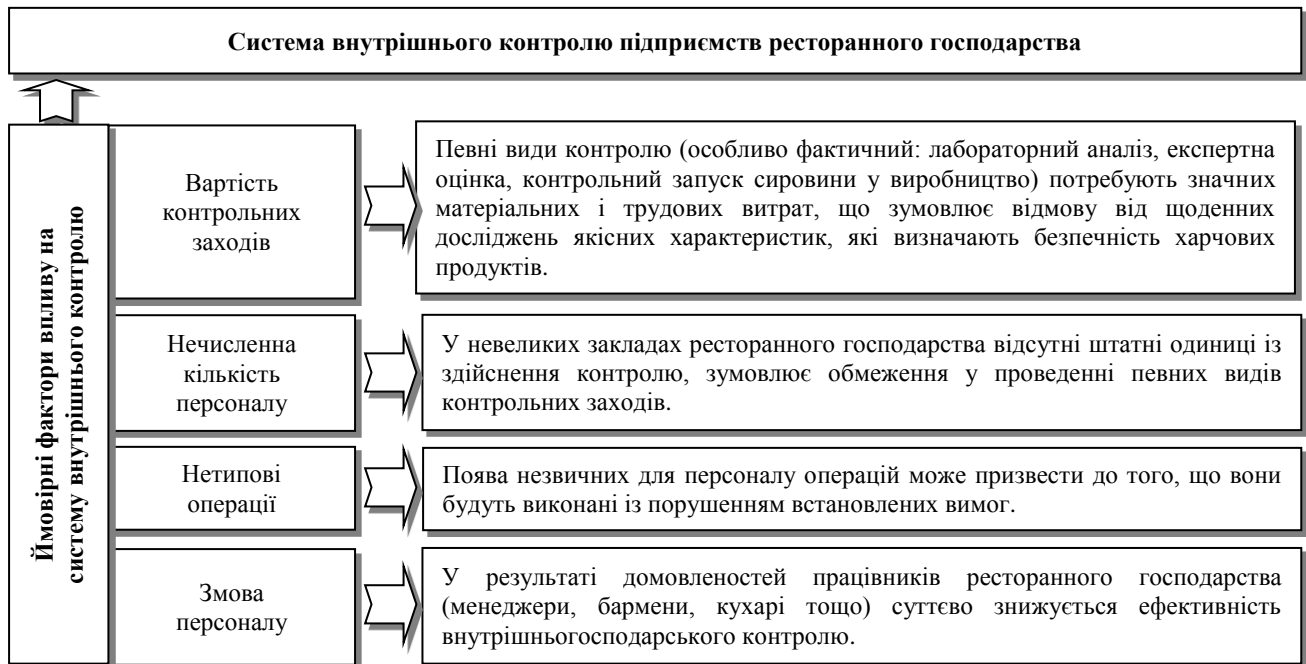


Рис. 3. Фактори зниження дієвості внутрішнього контролю у ресторанному господарстві

зберігання – до виготовлення страв і їх реалізації кінцевим споживачем), який проводиться у суворій відповідності до внутрішніх нормативів, розроблених управлінською ланкою бізнес-одиниці. При цьому, важливе значення має робота, пов'язана із управлінням закладом харчування у частині якості продукції/послуг;

2) менеджерам підприємств ресторанного господарства необхідно розробити внутрішні документи, що регламентували б ретельний контроль: процесів заготівлі, виробництва та реалізації страв власного виробництва; порядку забезпечення якості та безпечності сировини, напівфабрикатів, товарів, готової продукції;

3) задля забезпечення належної якості виготовленої продукції та наданих послуг ресторанного господарства доцільно ввести добровільну систему ліцензування. Така система повинна передбачати незалежну перевірку підприємства: оцінювання відповідності присвоєного класу умовам виробничо-торговельної діяльності, дослідження якості/безпечності продукції (послуг), атестацію працівників закладу тощо.

Список використаних джерел

1. Маюрникова Л. А. Обоснование необходимости внедрения систем качества на предприятиях общественного питания / Л. А. Маюрникова, Т. В. Крапива, А. А. Кокшаров // Ползуновский вестник. – 2011. – № 3/2. – С. 192-196.
2. Мейес Т. Эффективное внедрение HACCP : учимся на опыте других : пер. с англ. / Т. Мейес, С. Мортимер. – СПб. : Профессия, 2005. – 285 с.
3. Міжнародний стандарт ІСО 8402 «Управління якістю і забезпечення якості. Словник» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://gostbank.metaltorg.ru/data/norms_isj/2.pdf.
4. Правила роздрібної торгівлі продовольчими товарами, затверджені Наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України № 185 від

11.07.2003 р. зі змінами та доповненнями [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0628-03/print1424690957701895>.

5. Усовершенствование методологии бухгалтерского учета и экономического анализа : [монография] / В. Петрова, Р. Бариц. – М. : Финансы и статистика, 1985. – 239 с.
6. Шелегеда Б.Г. Управление предприятиями общественного питания / Б. Шелегеда, А. Савостьянова. – М. : Экономика, 1986. – 175 с.

Цюцяк А. Л. Контроль в системе управления качеством на предприятиях ресторанного хозяйства

В статье охарактеризовано научно-обоснованную систему анализа рисков, опасных факторов и контроля критических точек HACCP и раскрыты основные трудности, обусловленные использованием такой системы в предприятиях питания. Рассмотрены основные виды, методы и методические приемы, использованные при оценке качества продукции и услуг, обоснована необходимость совершенствования системы контроля качества и безопасности продукции на предприятиях ресторанного хозяйства. Охарактеризованы обстоятельства, снижающие эффективность системы внутреннего контроля в исследуемых предприятиях.

Ключевые слова: *качество, безопасность, система HACCP, контроль, расходы, ресторанное хозяйство.*

Tsyutsyak A. L. The control system of quality management at the enterprises of restaurant business

The article characterized scientifically sound system of risk analysis, hazard and control of critical points HACCP, and covers the main difficulties arising from the use of such a system in power plants. The main types, techniques and teaching methods used in the evaluation of the quality of products and services, the necessity to improve the system of quality control and product safety at the enterprises of restaurant economy. Described circumstances, reduce the effectiveness of the internal control system in the investigated companies.

Keywords: *quality, safety, system HACCP, control costs, restaurant management.*

