

Yarmolyuk O.V., Hots N.E.

ANALYSIS OF METHODS FOR ASSESSING THE QUALITY OF BANKING SERVICES

In the article the notion of quality of banking services is considered, the analysis of peculiarities of the formation of quality of banking services and existing methods for evaluating their quality are analyzed. A new method for assessing the quality of banking services is proposed, depending on the subjects of the assessment of their quality, namely, clients of the bank (legal entities and individuals), bank shareholders, management, the bank and state authorities. The method is based on multiparameter linear regression, which allows taking into account the influence of various factors on the quality of banking services, depending on the subjects of evaluation.

Key words: banking services, quality assessment, method of service quality estimation.

Рецензент: Кричевець О. М., канд. техн. наук,
ДП «Науково-дослідний інститут метрології
вимірювальних і управляючих систем»,
м. Львів

УДК 006.15.8:664:642.5

Мельник А. В., Слива Ю. В.

ОСОБЛИВОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ БЕЗПЕЧНІСТЮ ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ У ЗАКЛАДАХ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ

У статті розглянуто особливості впровадження системи управління безпечністю харчової продукції та можливості застосування принципів НАССР у закладах громадського харчування. При цьому особлива увага приділяється ідентифікації та контролю небезпечних факторів, пов'язаних з використанням харчових продуктів, які можуть бути попереджені, усунені або знижені до припустимих рівнів внаслідок цілеспрямованих заходів контролю. Найдієвішим рішенням є відповідність єдиним міжнародним стандартам до забезпечення безпечності харчових продуктів у закладах громадського харчування.

Ключові слова: якість, безпечність, заклади громадського харчування, СУБХП, НАССР, ДСТУ ISO 22000:2007, ISO/TS 22002-2:2013.

Постановка проблеми в загальному вигляді. Безпечність харчових продуктів є однією зі складових частин глобальної ключової проблеми забезпечення продовольчої безпеки у всіх країнах світу, зокрема й в Україні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематику сфери ресторанного господарства та громадського харчування досліджують у працях О.І. Кочерги, В.І. Пивоварова, Я.С. Столярова, А.А. Мазаракі, Г.Т. П'ятницької, Н.О. П'ятницької, В.І. Карсекіна та інших учених і науковців.

Мета статті. Звернути увагу на актуальність питання запровадження системи управління безпечністю харчових продуктів (СУБХП) в закладах громадського харчування України.

Виклад основного матеріалу. Впроваджуючи СУБХП, в закладах громадського харчування забезпечується захист споживачів та приготовленої продукції від небезпек, що можуть супроводжувати її приготування, зберігання та споживання. СУБХП базується на принципах НАССР (Hazard Analysis and Critical Control Points), які дають змогу гарантувати виробництво безпечної продукції через ідентифікацію та контроль небезпечних чинників. В ЄС, Україні та більшості розвинених країн використання норм СУБХП закладено в законодавстві та нормативно-правових документах. З метою гармонізації законодавства України із законодавством ЄС у сфері безпечності та якості харчових продуктів, забезпечення високого рівня захисту здоров'я людей та інтересів споживачів, а також створення прозорих умов ведення господарської діяльності, підвищення конкурентоспроможності вітчизняних виробників Верховна Рада України прийняла Закон «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів».

Станом на 20 вересня 2017 року чинними є дев'ять міжнародних стандартів ISO серії 22000: ISO 22000:2005, ISO/TS 22002-1:2009, ISO/TS 22002-2:2013, ISO/TS 22002-3:2011, ISO/TS 22002-4:2013, ISO/TS 22002-6:2016, ISO 22003:2013, ISO 22004:2014, ISO 22005:2007. Треба зазначити, що основоположний стандарт ISO 22000 наразі перебуває на стадії перегляду для приведення у відповідність з сучасними вимогами до систем управління на основі ризик-орієнтованого підходу.

Головною відмінністю нової системи від чинної є чітке закріплення відповідальності оператора ринку в рамках своєї діяльності за недотримання вимог законодавства про безпечність харчових продуктів. Інакше кажучи, відповідальність за виробництво неякісної, небезпечної для здоров'я людини продукції нестиме виробник.

Введення превентивного підходу до контролю замість необхідності боротися з наслідками – це ще одна кардинальна зміна системи.

Безпечність харчових продуктів пов'язана з наявністю небезпечних чинників у харчових продуктах на момент споживання (вживання споживачем). Оскільки небезпечний чинник харчового продукту може з'явитися на будь-якій ланці харчового ланцюга, адекватне керування в усьому харчовому ланцюгу є суттєво важливим. Отже, харчові продукти можна убезпечити спільними зусиллями всіх сторін, що беруть участь у харчовому ланцюгу.

Відповідно до ISO 22000 можливі такі варіанти застосування цього стандарту:

- а) організація може розробити програми попередніх умов (ППУ) як частину зводу правил практичної діяльності (належних практик) або провести перевірку відповідності чинних належних практик на сумісність з цією частиною ISO/TS 22002;
- б) організація може запровадити систему менеджменту безпеки харчової продукції згідно з ISO 22000.

Системи безпечності харчових продуктів, що відповідають вимогам міжнародного стандарту ISO 22000:2005, застосовні до всіх організацій у рамках харчового ланцюжка. ISO 22000:2005 має особливі вимоги, що ставлять до будівництва й розміщення будівель, розташування приміщень, постачання повітря, води, енергії та інших комунальних послуг, очищення та дезінфекції, догляду за устаткуванням. Цей стандарт установлює вимоги до системи управління безпечністю харчових продуктів, яка, щоб гарантувати безпечність харчових продуктів усього харчового ланцюга до стадії кінцевого споживання, поєднує такі загально визнані ключові елементи:

- а) взаємодіє (інтерактивне) інформування;
- б) системне курування;
- в) програми-передумови;
- г) принципи НАССР.

Таблиця 1

Базові вимоги та рекомендації з розроблення ISO 22000:2005

| Вимога | Рекомендації до вимог |
|---------------------------|--|
| 1 | 2 |
| Система управління якістю | <p>Організація повинна:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) забезпечувати, щоб небезпечні чинники, які з достатньою ймовірністю можуть виникнути в продуктах, охоплених СУБХП, було проідентифіковано. Оцінено та проконтрольовано так, щоб продукти цієї організації ніяк, ані безпосередньо, ані опосередковано, не зашкодили споживачеві; 2) повідомити відповідну інформацію з питань безпечності своїх продуктів у межах харчового ланцюга; 3) інформувати про створення, запровадження та оновлення СУБХП усю організацію в обсягу, необхідному для забезпечення харчових продуктів згідно з вимогами стандарту; 4) періодично оцінювати та, за потреби, оновлювати СУБХП, щоб гарантувати, що система відображає діяльність організації та охоплює найновішу інформацію щодо небезпечних чинників харчового продукту, які підлягають керуванню. |
| Програми попередніх умов | <p>Установлюючи такі програми, організація повинна взяти до уваги:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) належне планування виробничих, допоміжних та побутових приміщень для уникнення перехресного забруднення; 2) вимоги до стану приміщень, обладнання, проведення ремонтних робіт, технічного обслуговування обладнання, калібрування тощо, а також заходи щодо захисту харчових продуктів від забруднення та сторонніх домішок; |
| Програми попередніх умов | <ol style="list-style-type: none"> 3) вимоги до планування та стану комунікацій — вентиляції, водопроводів, електро- та газопостачання, освітлення тощо; 4) безпечність води, льоду, пари, допоміжних матеріалів для перероблення (оброблення) харчових продуктів, предметів та матеріалів, що контактують з харчовими продуктами; 5) чистота поверхонь (процедури прибирання, миття і дезінфекції виробничих, допоміжних і побутових приміщень та інших поверхонь); 6) здоров'я та гігієна персоналу; 7) захист продуктів від сторонніх домішок; поводження з відходами виробництва та сміттям, їх збирання та видалення з потужності; 8) контроль за шкідниками, визначення виду, запобігання їх появі, засоби профілактики та боротьби; 9) зберігання та використання токсичних сполук і речовин; 10) специфікації (вимоги) до сировини та контроль за постачальниками; 11) зберігання та транспортування; 12) контроль за технологічними процесами; <p>маркування харчових продуктів та поінформованість споживачів.</p> |

Продовження таблиці 1

| 1 | 2 |
|-------------------------|--|
| НАССР | План НАССР треба задокументувати, в ньому має бути така інформація щодо кожної ідентифікованої критичної точки керування (КТК): 1) небезпечний(-і) чинник(и) харчових продуктів, яким(и) керують у КТК; 2) захід(-оди) керування; 3) критична(-і) мажа(-і); 4) процедура(-и) моніторингу; 5) керування та коригувальні дії, що їх треба виконати в разі порушення критичних меж; 6) відповідальність і повноваження; 7) протокол(-и) моніторингу. |
| Система простежуваності | Організація повинна встановити та застосувати систему простежуваності, яка дає змогу ідентифікувати партії продукції та їх зв'язок з партіями сировини, протоколами щодо оброблення та постачання. Система простежуваності має бути спроможною ідентифікувати матеріали, що надходять від безпосереднього постачальника, та початковий маршрут розподілення кінцевого продукту. |

В ISO/TS 22002-2:2013 «Програми попередніх умов для забезпечення безпечності харчових продуктів. Частина 2. Громадське харчування» встановлено базові вимоги та рекомендації з розроблення, впровадження та документування програм попередніх умов (ППУ). ISO / TS 22002-2:2013 визначає детальні вимоги до ISO 22000:2007.

Таблиця 2

Базові вимоги та рекомендації з розроблення ISO/TS 22002-2:2013

| Вимога | Рекомендації |
|--|--|
| 1 | 2 |
| Вимоги конструкції та планування будівель і систем інженерного забезпечення | |
| Інфраструктура | Заклад і його приміщення повинні мати довговічну конструкцію і бути в хорошому стані. Використовувані матеріали для приготування не повинні виділяти шкідливих речовин, які могли б потрапити в харчову продукцію. |
| Зони (ділянки) оброблення харчових продуктів, приготування страв | Поверхні стін, підлог і стель має бути виготовлено з неабсорбувальних матеріалів, миються і не мати тріщин; крім того, підлоги має бути виконано з нековзких матеріалів. Двері мають бути негіроскопічними, стійкими й мати гладку та неушкоджену поверхню. |
| Освітлення й вентиляція | Всі зони має бути обладнано належною системою освітлення. Системи освітлення має бути сконструйовано так, щоб запобігти негативному впливу на харчову продукцію та готові страви. Передбачене освітлення (природне або штучне) має забезпечувати персоналу виконання робіт з дотриманням санітарно-гігієнічних норм. |
| Технічне обслуговування | Будівля, обладнання, інвентар та весь кухонний посуд, зокрема й дренажні системи, потрібно утримувати в належному технічному стані, що забезпечить можливість проведення всіх санітарно-гігієнічних заходів, функціонування за призначенням і не стане причиною забруднення харчової продукції. |

Продовження таблиці 2

| Вимоги чищення та санітарного оброблення | |
|---|---|
| 1 | 2 |
| Стоки й видалення відходів | У закладі мають бути в достатній кількості контейнери необхідної місткості для збирання відходів. У разі неможливості організувати роздільні зони для приймання харчової продукції та видалення відходів має бути визначено різні проміжки часу для організації цих робіт. |
| Очищення і дезінфекція | Устаткування й виробничий інвентар потрібно очищати так часто, як це потрібно, і за потреби дезінфікувати, використовуючи засоби й методи, що забезпечують їх належний санітарно-гігієнічний стан. Відповідних заходів має бути вжито за очищення або дезінфекції приміщень, обладнання, інвентарю з метою запобігання забрудненню харчової продукції, наприклад за допомогою води, мийних або дезінфікувальних засобів. |
| Вимога боротьби зі шкідниками | |
| Програма боротьби зі шкідниками | Для запобігання створенню умов, які б сприяли активності шкідників, потрібно застосовувати процедури інспектування та контролю санітарно-гігієнічних умов, виконання очистки, стану сировини, яку постачають. У закладах має бути офіційно призначена особа, відповідальна за організацію боротьби зі шкідниками та/або взаємодію з затвердженими експертами, які працюють за контрактом. Програму боротьби зі шкідниками має бути документально оформлено, вона має визначати цільових шкідників та встановлювати плани, методи, графіки й контрольні процедури. |
| Особиста гігієна | Персонал повинен підтримувати високий рівень особистої гігієни під час приготування, подавання страв та носити належний захисний спецодяг, охоплюючи захист волосся, вусів і бороди. За необхідності треба використовувати відповідне взуття. За необхідності треба використовувати медичні маски. |
| Санітарно-технічне обладнання для особистої гігієни і туалети | Повинно бути санітарно-технічне обладнання для забезпечення особистої гігієни в тій мірі, яка потрібна для безпечного виконання роботи в закладах громадського харчування. Санітарно-технічне обладнання повинно розташовуватися в безпосередній близькості від місць, для яких встановлено санітарно-гігієнічні вимоги, й бути чітко позначено. |

Висновки. ISO/TS 22002-2:2013 «Програми попередніх умов для безпеки харчових продуктів. Частина 2. Громадське харчування» діє для всіх операторів ринку громадського харчування та основними вимогами його є програми попередніх вимог. Отже, така система дає можливість забезпечити максимальну відповідальність законодавчим вимогам, контролювати ризики, пов'язані з виготовленням продукції, забезпечити стабільну якість роботи закладу громадського харчування. Впровадження цієї системи гарантує безпечність харчових продуктів у закладах громадського харчування та підвищення довіри споживачів і контролювальних органів. Воно охоплює основні етапи його діяльності: від проектування й закупівлі сировини і комплектувальних до контролю якості готової продукції (послуг) і роботи з відгуками і рекламаціями.

Запровадження системи управління безпечністю харчових продуктів на базі концепції НАССР дає можливість закладам громадського харчування:

- забезпечити випуск безпечної продукції та страв за рахунок системного контролю на всіх етапів та приготування;
- належним чином керувати всіма небезпечними чинниками, які загрожують безпечності харчових продуктів та приготування страв, – запобігати, усувати чи мінімізувати їх;
- гарантувати, що харчові продукти та страви є безпечними на момент їх споживання в закладах громадського харчування;
- забезпечити належні гігієнічні умови в закладах громадського харчування відповідно до міжнародних норм;
- демонструвати відповідність застосовним законодавчим та нормативним вимогам щодо безпечності харчових продуктів та страв;
- укріпити довіру споживачів, замовників та органів нагляду до продукції, що готується, та підвищити імідж закладу;
- розширити мережу відвідувачів закладу;
- підвищити відповідальність персоналу за приготування та сервіс для гарантування безпечності страв та споживання їх.

ЛІТЕРАТУРА

1. Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів». Документ 771/97-вр, чинний, поточна редакція. – Редакція від 01.01.2016, підстава 867-19.
2. Слива Ю. В. Сучасний стан розвитку міжнародної і національної нормативних баз щодо системи управління безпечністю харчових продуктів [Електронний ресурс] / Ю. В. Слива, Т. Г. Швець. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Nd_2013_6_11.pdf
3. Міжнародний стандарт ISO/TS 22002-2:2013 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:ts:22002:-2:ed-1:v1:ru>
4. Стандарт ДСТУ ISO 22000:2007 Система управління безпечністю харчових продуктів [Електронний ресурс]. – Режим доступу : https://haccp.center/assets/files/DSTU_ISO_22000-2007.pdf
5. Системи управління безпекою харчових продуктів. Вимоги до різних організацій харчового ланцюга: ISO 22000:2005. – 39 с.

Мельник А. В., Слива Ю. В.

ОСОБЕННОСТИ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТЬЮ ПИЩЕВЫХ ПРОДУКТОВ В ЗАВЕДЕНИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

В статье рассмотрены особенности внедрения системы управления безопасностью пищевой продукции и возможности применения принципов HACCP в заведениях общественного питания. При этом особое внимание уделяется идентификации и контролю опасных факторов, связанных с использованием пищевых продуктов, которые могут быть предупреждены, устранены или снижены до допустимых уровней в результате целенаправленных мер контроля. Наиболее действенным решением является соответствие единым международным стандартам к обеспечению безопасности пищевых продуктов в заведениях общественного питания.

Ключевые слова: *качество, безопасность, заведения общественного питания, СУБПП, HACCP, ДСТУ ISO 22000:2007, ISO / TS 22002-2:2013.*

A. Melnyk, Y. Slyva

FEATURES OF IMPLEMENTATION OF FOOD SAFETY MANAGEMENT SYSTEM IN PUBLIC CATERING ESTABLISHMENTS

The article considers the peculiarities of introducing a food safety management system and the possibility of applying the principles of HACCP in catering establishments. In doing so, particular attention is paid to the identification and control of hazards associated with the use of food products that can be prevented, eliminated or reduced to acceptable levels due to targeted control measures. The most effective solution is compliance with the single international standards to ensure the safety of food products in catering establishments.

Key words: *quality, safety, public catering establishments, SUBHP, HACCP, DSTU ISO 22000:2007, ISO/TS 22002-2:2013.*

Рецензент: Сухенко В. Ю., д-р техн. наук,
Національний університет біоресурсів і
природокористування України, м. Київ