

ЯКІСТЬ І БЕЗПЕКА ПРОМИСЛОВИХ ТОВАРІВ, СТАНДАРТИЗАЦІЯ, МЕТРОЛОГІЯ, СЕРТИФІКАЦІЯ ТА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

УДК 338.4: 005.934: 640.432

DOI 10.37734/2518-7171-2025-1-11

РОЛЬ СТАНДАРТИЗАЦІЇ, СИСТЕМИ НАССР В УПРАВЛІННІ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

І. Р. БІЛЕНЬКА, кандидат технічних наук, доцент;**М. А. КАШКАНО**, кандидат технічних наук, доцент;**Н. А. ЛАЗАРЕНКО**, кандидат технічних наук, старший викладач
(Одеський національний технологічний університет)

Анотація. У статті досліджено значення впровадження систем управління якістю та безпекою харчових продуктів у ресторанному бізнесі як ключового фактору його стабільного функціонування. Розглянуто основні міжнародні стандарти, такі як НАССР (Аналіз небезпечних факторів і контроль критичних точок), ISO 22000 (Система управління безпечністю харчових продуктів), BRC (Британський роздрібний консорціум), IFS (Міжнародний стандарт харчових продуктів) та їх практичне застосування в ресторанному середовищі. Проаналізовано основні труднощі, що виникають у процесі впровадження цих стандартів, серед яких високі фінансові витрати, необхідність масштабного навчання персоналу, складність документального супроводу, опір працівників до змін та потреба у постійному моніторингу й аудиті. Визначено вплив стандартизації на якість продукції, рівень обслуговування клієнтів та загальну ефективність роботи ресторанних закладів. Запропоновано шляхи подолання ключових бар'єрів, серед яких автоматизація систем контролю, використання сучасних цифрових технологій моніторингу якості, впровадження поступового навчання персоналу. Приділено увагу значенню системи зворотного зв'язку з клієнтами як інструментів покращення стандартів обслуговування. Доведено, що впровадження комплексного підходу до управління якістю сприяє підвищенню довіри клієнтів, мінімізації ризиків харчових отруєнь, зменшенню втрат і відходів, зміцненню репутації ресторану та підвищенню його конкурентоспроможності. Показано, що стандартизація та система безпеки є фундаментом, на якому будуються ефективні системи управління якістю, забезпечуючи не тільки безпечність, але й високу якість продукції та послуг у закладах ресторанного господарства. Розроблено практичні рекомендації, які спрямовані на вдосконалення контролю якості та безпеки у закладах ресторанного господарства, що сприятиме підвищенню довіри клієнтів, зміцненню репутації ресторанних закладів та їхньому сталому розвитку. Встановлено, що системний підхід до управління якістю є ключовим фактором для забезпечення високих стандартів у сфері ресторанного бізнесу.

Ключові слова: стандартизація, система безпеки, управління якістю, продукція, послуги, ресторани, заклади, конкурентоспроможність.

Постановка проблеми в загальному вигляді. В умовах динамічного розвитку закладів ресторанного господарства та високої конкуренції забезпечення якості продукції та послуг є стратегічно важливим чинником. Складною та багатогранною проблемою стає підвищення якості продукції та наданих послуг, що охоплює економічні, технічні та соціальні аспекти. Забезпечення високої якості продукції та послуг виступає не лише конкурентною перевагою, а й обов'язковою вимогою для створення позитивного іміджу закладу, збереження лояльності споживачів та гарантування їхньої безпеки. Високий рівень обслуговування, належний санітарно-гігієнічний стан, якість сировини та відповідність готових страв нормативним вимогам

є ключовими аспектами, які визначають успіх закладу ресторанного господарства.

Ключову роль у забезпеченні якості і безпеки продукції та послуг у ресторанному бізнесі відіграє стандартизація, т. я. в умовах високої конкуренції та зростаючих вимог з боку споживачів застосування єдиних стандартів стає необхідністю для підтримки стабільності процесів, підвищення ефективності роботи та мінімізації ризиків. Крім того, споживачі все частіше віддають перевагу закладам, які гарантують не лише смачні страви, а й відповідають високим стандартам безпеки та сервісу.

В умовах глобалізації та зростання вимог до харчової безпеки все більшої актуальності набуває впровадження міжнародних та національних

стандартів, таких як HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), ISO 22000 (Система управління безпекою харчових продуктів), ДСТУ (державні стандарти України) та ін., що спрямовані на системний контроль якості продукції та послуг на всіх етапах – від закупівлі сировини до подачі готової страви.

Проте, незважаючи на значні переваги стандартизації та систем безпеки, їх впровадження у закладах ресторанного господарства стикається з низкою проблем, серед яких є низький рівень обізнаності персоналу щодо вимог стандартів безпеки харчових продуктів та методів їх застосування на практиці, фінансові витрати на сертифікацію та впровадження систем управління якістю, що можуть бути надмірними для малого та середнього бізнесу, проблеми із забезпеченням простежуваності сировини, що ускладнює контроль за якістю продуктів, можливі ризики для здоров'я споживачів та людський фактор, адже навіть за наявності стандартів їхнє дотримання залежить від рівня відповідальності персоналу та керівництва закладу.

Таким чином, актуальним є питання встановлення ролі стандартизації, впровадження стандартів безпеки та якості в ресторанному бізнесі, їхнього адаптування до потреб українського ринку та підвищення ефективності систем управління якістю продуктів та послуг. Вирішення цих питань сприятиме покращенню якості продукції та послуг, підвищенню довіри споживачів, зменшенню ризиків харчових отруєнь та інших загроз для здоров'я людини, а також зміцненню позицій українських закладів ресторанного господарства на міжнародному рівні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Одним з найважливіших чинників підвищення рівня життя населення є вирішення проблеми якості. Якість продукції – це сукупність властивостей, що обумовлюють її придатність задовольнити певні потреби відповідно до призначення. Отже, під забезпеченням якості продукції слід розуміти створення впевненості у споживача в тому, що продукція має всі необхідні показники якості, наприклад, безпеки. Ці показники визначають характеристики продукції, які встановлені у нормативній документації. За іншим визначенням, якість являє собою сукупність властивостей продукції, послуг, процесу, що обумовлюють їх придатність задовольняти певні потреби у відповідності з їх призначенням.

Слід зазначити, що питанню якості та пов'язаним з ним факторам приділили увагу багато науковців [1–5].

Суттєву роль у підвищенні ефективності роботи закладів ресторанного господарства, що стосується випуску продукції та надання послуг, відіграє стандартизація. Відповідно до Закону

України «Про стандартизацію» це «діяльність, що полягає в установленні положень для загального та неодноразового використання щодо наявних чи потенційних завдань і спрямована на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній сфері» [6]. Враховуючи сучасні наукові та технічні досягнення, поєднуючи фундаментальні та прикладні науки, стандартизація не лише прискорює впровадження наукових інновацій у ресторанні заклади, але й допомагає визначати найбільш економічні та найбільш перспективні шляхи їх розвитку.

Міжнародний досвід засвідчує, що у розвинених країнах розроблені та діють складні багаторівневі процедури для гарантування та моніторингу безпеки, якості продукції та послуг у сфері ресторанного господарства [7–9]. Глобальне застосування систем управління якістю та безпечністю в ресторанному бізнесі є надійним засобом захисту споживачів від недоброякісної продукції та неналежащих наданих послуг. Такі системи мінімізують ризики та небезпеки, що можуть виникати в сфері ресторанного господарства та відіграють роль ключових стандартів для розвинених країн [10].

Проте для досягнення не лише безпеки, а й високої якості послуг необхідно застосовувати комплексний підхід до управління, що включає системи управління якістю. Перехід від простого дотримання норм безпеки до ефективного управління якістю дозволяє ресторанам не лише уникати ризиків, а й підвищувати конкурентоспроможність, покращувати задоволеність клієнтів і оптимізувати внутрішні процеси.

Відповідно до національного стандарту ДСТУ ISO 9000:2015: «Система управління якістю – стратегічне рішення організації, яка може допомогти поліпшити її загальну дієвість та забезпечити міцну основу для ініціатив щодо сталого розвитку» [11]. Ville Tuomi вказує, що системою управління якістю є «система керування процесами з метою досягнення максимальної задоволеності клієнта за найнижчою загальною вартістю для організації, з постійним вдосконаленням процесу» [12]. Інший науковець визначає систему управління якістю, як «сукупність процесів, організаційної структури, документації, ресурсів, необхідних для управління якістю» [13].

Роль стандартизації в системах управління якістю підприємства, з особливим акцентом на тісному взаємозв'язку між стандартизацією, контролем якості, підвищенням ефективності та конкурентоспроможністю на ринку відмічено Huïhua Cao [14]. Автор вказує, що стандартизація є наріжним каменем сучасного управління якістю підприємства, забезпечуючи надійну основу для функціонування систем управління якістю через встановлення чітких правил і вказівок, а у результаті глибшого розуміння значення та застосування

стандартизації, компанії можуть підвищити якість продукції, оптимізувати використання ресурсів і зміцнити свою конкурентну перевагу.

Відомо, що фундаментом для забезпечення загальної якості у закладах ресторанного господарства є високі показники безпеки [10, 11].

Отже, актуальність дослідження інтеграції стандартизації та систем безпеки в управління якістю зумовлена зростаючими вимогами до безпечності та якості продукції у сфері ресторанного господарства. У сучасних умовах глобалізації, підвищеної конкуренції та зростання очікувань споживачів підприємства зобов'язані не лише дотримуватися встановлених норм, а й впроваджувати комплексні підходи до управління якістю, що охоплюють всі аспекти діяльності – від вибору сировини до кінцевого обслуговування клієнтів. Впровадження систем безпеки, таких як HACCP, з загальними принципами управління якістю, наприклад, стандартом ISO 9001, дозволяє не лише мінімізувати ризики для здоров'я споживачів, а й підвищити ефективність виробничих процесів, оптимізувати витрати та покращити репутацію закладу. Крім того, дотримання міжнародних стандартів полегшує вихід на нові ринки та сприяє зміцненню довіри з боку клієнтів і партнерів.

Таким чином, дослідження цієї теми є важливим для розробки ефективних механізмів підвищення якості та безпеки продукції у ресторанному бізнесі, що сприятиме сталому розвитку галузі та задоволенню сучасних вимог ринку.

Формування цілей статті. Метою статті є обґрунтування значення стандартизації та систем безпеки у формуванні ефективної системи управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного господарства.

Для досягнення цієї мети передбачено наступне:

- проведення аналізу впливу стандартизації на якість продукції та обслуговування, задоволеність клієнтів та конкурентоспроможність ресторанних закладів;
- дослідження сучасних стандартів якості та безпеки харчових продуктів, їхніх вимог та особливостей застосування у ресторанному бізнесі;
- визначення основних труднощів та бар'єрів, що виникають при впровадженні систем управління якістю та окреслення можливих шляхів їх подолання;
- розроблення практичних рекомендацій щодо покращення контролю якості та безпеки харчових продуктів у ресторанах.

Під час виконання досліджень було використано методи аналізу нормативно-правової бази, системний підхід щодо розгляду управління якістю як комплексного процесу, що включає стандартизацію, безпеку харчових продуктів та контроль якості.

Виклад основного матеріалу дослідження. Управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного господарства є важливим аспектом забезпечення задоволення клієнтів та успіху бізнесу у довгостроковій перспективі. Для досягнення цієї мети на високому рівні слід зазначити, що стандартизація є основним ключовим фактором, який спрямований на створення чітких та ефективних механізмів контролю якості, що в свою чергу дозволяє підвищити рівень обслуговування та задоволеність клієнтів. Вона дозволяє уніфікувати процеси, зменшити варіативність та забезпечити відповідність продукції встановленим вимогам, що є критично важливим у ресторанній індустрії. Стандартизація у ресторанному бізнесі має значний вплив на задоволеність клієнтів, оскільки вона забезпечує передбачувану якість страв та напоїв, рівень обслуговування, загальний досвід відвідування закладу, а також створює єдиний підхід, якого дотримуються всі точки мережі, що особливо важливо для великих ресторанів і франчайзингових компаній.

Одним із ключових аспектів впливу стандартизації на якість є стабільність продукту. Коли клієнт приходить у ресторан, він розраховує отримати страву однакового смаку, текстури та подачі, незалежно від зміни персоналу чи навіть локації закладу. Наприклад, у таких мережах, як McDonald's або KFC, стандартизовані рецептури дозволяють забезпечити однаковий смак продукції в різних містах і навіть країнах, а це формує довіру клієнтів та їхню лояльність, оскільки вони точно знають, що отримають.

Стандартизація у ресторанній галузі є комплексом заходів, спрямованих на забезпечення високої якості послуг та безпеки споживачів. Основні її завдання включають поєднання встановлення чітких показників якості послуг харчування та обслуговування з методами контролю, розробку стандартизованих операційних процесів на основі прогресивних технологій, гарантування безпеки споживачів та охорони здоров'я населення, впровадження сертифікації послуг харчування, а також забезпечення ефективного управління якістю послуг ресторанного господарства на всіх етапах [15].

Уніфікація процесів через стандартизацію є ключовим аспектом для забезпечення стабільної якості продуктів і послуг, що допомагає зменшити варіативність та гарантувати відповідність продукції встановленим вимогам. В ресторанному бізнесі, де якість обслуговування відіграє вирішальну роль у задоволенні клієнтів, це особливо важливо.

З огляду на важливість стандартизації в закладах ресторанного господарства для забезпечення високої якості обслуговування та задоволення клієнтів, важливо запроваджувати системний

підхід до внутрішніх стандартів на продукцію та послуги. Такий підхід не лише встановлює єдині вимоги та процедури, але й створює умови для постійного моніторингу та вдосконалення якості. Це включає розробку конкретних стандартів для кожного аспекту ресторанного бізнесу – від прийому і зберігання продуктів до обслуговування клієнтів та управління персоналом.

Системний підхід до розробки внутрішніх стандартів обслуговування в ресторанному господарстві охоплює аналіз потреб клієнтів і внутрішніх процесів, чітке формулювання цілей і завдань, розробку детальних інструкцій, навчання персоналу, контроль за виконанням стандартів та оцінку результатів для постійного удосконалення (рис. 1), що забезпечує єдність стандартів, високу якість обслуговування та підвищення конкурентоспроможності закладу.

Внутрішні стандарти обслуговування в ресторанному бізнесі регламентують операційну діяльність, забезпечуючи стабільну якість наданих послуг. Вони визначають організаційні процедури, вимоги до персоналу, сприяючи ефективності, позитивному іміджу, мінімізації ризиків, контролю якості та ін. (рис. 2).

Інтегрована модель внутрішніх стандартів у ресторанному господарстві – це система, що поєднує стандарти виробництва, обслуговування та управління (рис. 3). Мета інтегрованої моделі – забезпечення високої якості послуг, задоволення потреб клієнтів та підвищення ефективності роботи закладу. Впровадження інтегрованої моделі в діяльність закладу ресторанного господарства дозволяє підвищити якість та безпечність послуг з урахуванням принципів НАССР, оптимізувати витрати та підвищити конкурентоспроможність закладу.

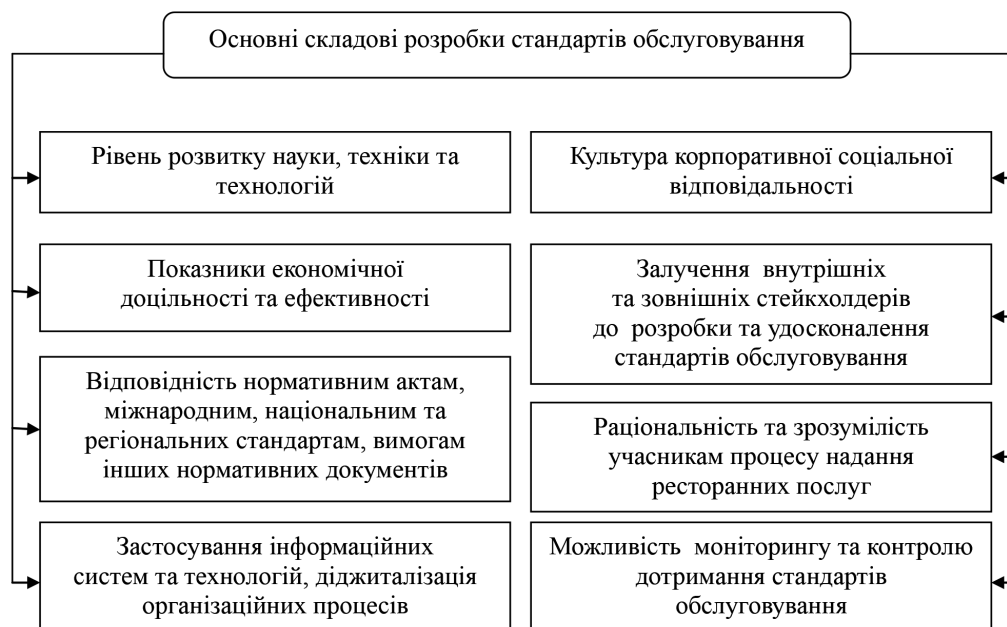


Рис. 1. Системний підхід до розробки внутрішніх стандартів обслуговування у ресторанному господарстві



Рис. 2. Вплив внутрішніх стандартів обслуговування на операційну діяльність закладу ресторанного господарства



Рис. 3. Інтегрована модель внутрішніх стандартів виробництва, обслуговування та управління в галузі ресторанного господарства

Таким чином, наукові дослідження підтверджують, що стандартизація в ресторанному господарстві є ключовим фактором забезпечення якості та безпеки. Впровадження систем управління якістю, що ґрунтуються на системному підході, дозволяє мінімізувати ризики, підвищити ефективність процесів та задовольнити потреби споживачів. Розробка та впровадження внутрішніх стандартів обслуговування, що враховують міжнародні практики та національні вимоги, є необхідною умовою для забезпечення конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства в сучасних соціально-економічних умовах.

Як зазначено вище, стандартизація позитивно впливає на швидкість та якість обслуговування. Завдяки чітким інструкціям для персоналу, час очікування замовлення зменшується, а взаємодія з клієнтом стає структурованою та ефективною. Такий підхід особливо важливий для закладів швидкого харчування, адже головним критерієм задоволеності клієнтів є не тільки смак їжі, а й оперативність її подачі. Наступним важливим фактором є стандарти санітарії та гігієни, тому що чіткі протоколи чистоти допомагають зберігати довіру клієнтів та гарантувати безпеку споживання страв та напоїв. Дотримання санітарних норм є критичним також для підтримки позитивної репутації закладу.

Гарантування передбачуваності, якості та ефективності обслуговування у рестораних закладах також забезпечує стандартизація, оскільки під час відвідування ресторану, клієнт очікує отримати не лише смачну їжу, а й комфортну атмосферу, швидкість обслуговування та доброзичливе ставлення

персоналу. Застосування стандартів сприяє формуванню позитивного клієнтського досвіду, забезпечуючи постійність та контроль на всіх етапах взаємодії. Регламентовані стандартом процедури дозволяють персоналу працювати ефективніше, мінімізуючи час очікування для гостей, що особливо важливо для закладів швидкого харчування та кафе, де клієнти очікують оперативного виконання замовлення. Автоматизовані процеси, такі як використання електронних систем замовлення, прискорюють роботу та зменшують ризик людського чинника. Водночас стандартизація сприяє підвищенню рівня сервісу завдяки впровадженню єдиних норм спілкування з клієнтами. Персонал проходить навчання щодо привітності, правильного ведення діалогу, вирішення конфліктних ситуацій та надання додаткового сервісу. Це формує приємний досвід для гостей закладу та підвищує рівень задоволеності.

Проте, незважаючи на всі переваги, стандартизація може мати і зворотний ефект. У випадку ресторанів авторської кухні або закладів з індивідуальним підходом до кожного гостя, жорсткі стандарти можуть знижувати емоційний зв'язок з клієнтами. Коли персонал діє лише за шаблоном, відсутність гнучкості може зробити обслуговування менш теплим і персоналізованим, що важливо для багатьох відвідувачів. Також у деяких випадках стандартизоване меню може сприйматися як надто механічне, позбавлене унікальності та ексклюзивності. Стандартизація значно підвищує рівень задоволеності клієнтів у тих сегментах ресторанного бізнесу, де важливі стабільність, швидкість та контроль якості. Однак

для ресторанів з унікальною концепцією або орієнтацією на персоналізований сервіс необхідно зберігати баланс між дотриманням стандартів та можливістю індивідуального підходу.

Таким чином, стандартизація має як позитивний, так і потенційно негативний вплив на задоволеність клієнтів. Вона допомагає створити стабільний і якісний сервіс, але важливо, щоб її впровадження залишало місце для гнучкості та персоналізованого підходу.

Щодо дослідження сучасних стандартів якості та безпеки харчових продуктів, їхніх вимог та особливостей застосування у ресторанному бізнесі слід зазначити, що у сучасному світі питання якості та безпеки харчових продуктів є надзвичайно актуальним, оскільки вони безпосередньо впливають на здоров'я населення. Для регулювання цих аспектів розроблено низку міжнародних та національних стандартів, які визначають вимоги до виробництва, транспортування, зберігання та реалізації харчових продуктів.

Одним із найбільш визнаних міжнародних стандартів є HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) – система аналізу небезпечних факторів і контролю критичних точок. Вона передбачає ідентифікацію потенційних ризиків на всіх етапах виробництва та розробку заходів для їх усунення. HACCP використовується в багатьох країнах світу та є обов'язковим у країнах ЄС і США.

ISO 22000 є важливим стандартом, який встановлює вимоги до систем управління безпечністю харчових продуктів та охоплює не лише принципи HACCP, а й включає елементи управління якістю, що дозволяє підприємствам ефективно контролювати всі процеси виробництва.

На рівні Європейського Союзу діють суворі вимоги до харчової безпеки, регламентовані

законодавчими актами, такими як Регламент (ЄС) № 178/2002, який визначає загальні принципи продовольчого законодавства ЄС. У межах цього регулювання функціонує Система швидкого оповіщення про харчові продукти та корми (RASFF), що дозволяє оперативно реагувати на небезпечні продукти на ринку.

З метою адаптації до європейських норм, в Україні також запроваджено сучасні стандарти харчової безпеки. Так, з 2019 р. всі підприємства харчової промисловості зобов'язані впроваджувати систему HACCP відповідно до Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» [16]. Крім того, в нашій країні активно застосовуються міжнародні стандарти та сертифікати якості, такі як GlobalG.A.P. (добровільний міжнародний стандарт безпеки необроблених харчових продуктів рослинництва, садівництва, фруктів і тваринництва), BRC (Британський консорціум роздрібно торгівлі) та IFS (Міжнародний стандарт харчових продуктів). Впровадження цих стандартів (таблиця 1) сприяє зменшенню випадків харчових отруєнь, підвищенню якості продукції та зміцненню довіри споживачів.

Отже, сучасні стандарти якості та безпеки харчових продуктів є необхідною умовою для функціонування закладів ресторанного господарства, що допомагають запобігати ризикам для здоров'я споживачів та зміцнюють конкурентоспроможність підприємств.

Питанню визначення основних труднощів та бар'єрів, що виникають при впровадженні систем управління якістю (СУЯ) та окресленню можливих шляхів їх подолання також слід привертати належну увагу, так як саме це є важливим кроком для забезпечення стабільного рівня

Таблиця 1

Особливості застосування стандартів якості та безпеки у ресторанному бізнесі

Стандарт	Основні вимоги	Особливості застосування у ресторанах
HACCP (Аналіз небезпечних факторів і критичні контрольні точки)	Ідентифікація потенційних ризиків у харчових процесах, визначення критичних точок контролю, ведення документації	Контроль санітарних умов, перевірка температурного режиму зберігання та приготування, дотримання правил особистої гігієни персоналу
ISO 22000 (Міжнародний стандарт управління безпечністю харчових продуктів)	Комплексне управління харчовою безпекою, інтеграція принципів HACCP, аудит якості	Документування всіх виробничих процесів, перевірка постачальників, регулярне навчання персоналу
BRC (British Retail Consortium)	Високі вимоги до безпеки харчових продуктів, контроль алергенів, простежуваність продукції	Використання безпечних інгредієнтів, управління кризовими ситуаціями, дотримання гігієнічних стандартів на всіх етапах
IFS (International Food Standard)	Строгий контроль якості продукції, аналіз ризиків, відповідність законодавству	Запровадження стандартних операційних процедур, контроль санітарії та безпечності технологічного обладнання
GlobalG.A.P. (Сертифікація безпечного сільськогосподарства)	Використання екологічно чистих продуктів, контроль добрив і пестицидів, відповідальне водокористування	Співпраця з сертифікованими постачальниками, використання органічних інгредієнтів
Національні санітарні норми (ДСанГіГ, Закон України «Про безпечність харчових продуктів»)	Дотримання вимог щодо гігієни, маркування продукції, температурного режиму	Проведення санітарних перевірок, контроль за термінами придатності, безпечне поводження з продуктами

обслуговування, безпечності харчових продуктів і дотримання міжнародних стандартів. Однак цей процес супроводжується низкою проблем, які можуть ускладнювати адаптацію до нових вимог. Одним із головних бар'єрів є значні фінансові витрати на впровадження систем управління якістю. Витрати включають сертифікацію за міжнародними стандартами (ISO 9001, ISO 22000, HACCP, BRC, IFS), оновлення обладнання щодо відповідності нормам безпеки харчових продуктів, навчання персоналу, контрольні аудити та впровадження системи документування. Для малих і середніх закладів ресторанного господарства такі витрати можуть бути занадто високими, що ускладнює впровадження стандартів.

Впровадження СУЯ потребує також зміни корпоративної культури та звичних робочих процесів. При цьому персонал може чинити опір через брак розуміння важливості стандартів, додаткові вимоги щодо ведення документації та контролю за роботою, необхідність проходження навчання та зміну звичних підходів до роботи. Також у багатьох ресторанах є проблема низької кваліфікації співробітників, особливо серед лінійного персоналу, що ускладнює ефективне дотримання стандартів безпеки та якості.

Системи управління якістю передбачають значну кількість документації, що може бути складним завданням для ресторанів. Необхідно вести журнали обліку температурних режимів, контролювати термін придатності продуктів, вести реєстрацію санітарних перевірок тощо. Це створює додаткове адміністративне навантаження на менеджмент закладу.

У деяких країнах, зокрема в Україні, існують певні розбіжності між національними санітарними нормами та міжнародними стандартами безпеки харчових продуктів, що може ускладнювати процес сертифікації ресторанів, які прагнуть відповідати як національним, так і міжнародним вимогам.

Впровадження та сертифікація за стандартами якості потребує залучення експертів. Проте в деяких регіонах не вистачає спеціалістів, які можуть провести аудит та надати рекомендації щодо адаптації бізнесу до вимог HACCP, ISO чи інших систем. Це призводить до затримок у впровадженні стандартів і додаткових витрат на пошук фахівців.

Крім того, деякі ресторани орієнтовані на швидкий прибуток і не розглядають довгострокові стратегії розвитку, включаючи впровадження систем якості. У висококонкурентному середовищі деякі заклади можуть нехтувати стандартами, намагаючись знизити витрати, що створює нерівні умови для бізнесу.

Слід мати на увазі, що після впровадження системи управління якістю ресторан повинен регулярно проводити внутрішні аудити, оновлювати

процедури та слідкувати за новими нормами харчової безпеки. Це вимагає постійного моніторингу та вдосконалення процесів, що може бути складним завданням для малого бізнесу.

Таким чином, впровадження систем управління якістю у ресторанному бізнесі – це необхідний, але складний процес, який потребує фінансових ресурсів, навчання персоналу, правильної організації роботи та постійного контролю. Для успішного подолання бар'єрів важливо впроваджувати СУЯ поступово, навчати персонал, використовувати сучасні технології автоматизації та шукати підтримку у кваліфікованих експертів. Це дозволить не лише підвищити якість та безпеку продукції, а й зміцнити конкурентні позиції закладу на ринку.

Покращення контролю якості та безпеки харчових продуктів у ресторанах потребує комплексного підходу, що охоплює всі етапи – від вибору постачальників до подачі страв клієнтам. Насамперед, необхідно ретельно контролювати якість закупівельної продукції. Ресторани повинні співпрацювати лише з сертифікованими постачальниками, які гарантують відповідність міжнародним стандартам якості. Важливо перевіряти кожен партію товару, зокрема стан упаковки, температурний режим доставки та наявність супровідних документів, що підтверджують безпечність продуктів.

Автоматизація процесів є ефективним способом підвищення рівня контролю якості. Використання електронних систем, які фіксують температуру зберігання продуктів, ведуть облік запасів та контролюють санітарний стан закладу, значно зменшує ризик людських помилок. Спеціалізоване програмне забезпечення допомагає ресторанам відстежувати критичні контрольні точки та вести документацію відповідно до стандартів HACCP.

Регулярний внутрішній аудит дозволяє підтримувати якість на високому рівні. Ресторани можуть проводити щомісячні перевірки на відповідність нормам безпеки, організовувати незалежні аудити та залучати «таємних гостей» для оцінки рівня обслуговування. Зворотний зв'язок від клієнтів також відіграє важливу роль у покращенні роботи ресторану. Використання QR-кодів або онлайн-опитувань допоможе зібрати думки гостей щодо якості страв, сервісу та чистоти закладу, що дозволить оперативно виявляти та усувати недоліки.

Таким чином, покращення контролю якості та безпеки харчових продуктів у ресторанах базується на поєднанні ретельного вибору постачальників, дотримання санітарно-гігієнічних норм, запровадження автоматизованих систем контролю та регулярного аудиту. Комплексний підхід до якості дозволяє ресторанам не лише

дотримуватися міжнародних стандартів, а й зміцнювати довіру клієнтів, що є ключовим фактором успішної діяльності у конкурентному середовищі.

Висновки із зазначених проблем і перспективи подальших досліджень у поданому напрямі. Таким чином, стандартизація та впровадження систем безпеки відіграють ключову роль у формуванні ефективної системи управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного господарства. Аналіз показав, що дотримання сучасних стандартів якості не лише сприяє

підвищенню рівня безпеки харчових продуктів, а й позитивно впливає на конкурентоспроможність закладів та рівень задоволеності клієнтів. Запропоновані практичні рекомендації спрямовані на оптимізацію процесу контролю якості та безпеки в ресторанах, що сприятиме зміцненню довіри споживачів, підвищенню репутації закладів і сталому розвитку ресторанного бізнесу, а системний підхід до управління якістю є необхідною умовою для досягнення високих стандартів у сфері ресторанного господарства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Павлова С. Управління якістю послуг ресторану через механізми впровадження внутрішніх стандартів обслуговування. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. 34. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-34-18>
2. Малиш С. В. Концепції якості: погляди основоположників. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія : Економіка*. 2012. № 2(36). С. 214–222.
3. Гольцев Д. Г. Сутність та маркетинговий підхід до поняття «якість» у системі управління якістю. *Актуальні проблеми економіки*. 2009. № 3(93). С. 79–87.
4. Болотніков А. О. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг : навч. посібник для студ. вищих навч. закл. К. : МАУП, 2005. 144 с.
5. Друзюк В. Система управління якістю – інвестиція в майбутнє. *Стандартизація. Сертифікація. Якість*. 2009. № 1. С. 51–54.
6. Про стандартизацію: Закон України від 5.06.2014 р. № 1315-VII. Законодавство України: сайт. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1315-18#Text>
7. Вахович І. М., Матвійчук Л. Ю., Смаль Б. А. Розвиток індустрії гостинності в сучасних умовах: тенденції та заходи посилення конкурентних переваг. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*. 2021. № 6(41). С. 494–502.
8. Bilousova L., Pchelenko A., Omelchenko M., Kuzmin O. Ensuring food security under martial law. Chapter 8. Ensuring national and international security of socioeconomic systems. Current issues of the management of socioeconomic systems in terms of globalization challenges : scientific monograph. Kosice, Slovensko : Vysoka skola bezpecnostneho manazerstva v Kosiciach, 2023. pp. 629–639.
9. Radu E., Dima A., Dobrota E. M., Badea A. M., Madsen D., Dobrin C., Stanciu S. Global trends and research hotspots on HACCP and modern quality management systems in the food industry. *Heliyon*. 2023. Vol. 9. Issue 7. e18232. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18232>
10. Русавська В. А., Чеботаєва Т. М. Застосування принципів системи HACCP в удосконаленні системи управління якістю продукції та послуг ресторанних закладів. Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації: тези доповідей VII Міжнародна науково-практична інтернет-конференція (Київ, 9–10 квітня, 2020). Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2020. С. 57–60.
11. ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2015, IDT). Вид. офіц. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. С. 6.
12. Ville Tuomi Quality management at public sector. What Kind of Quality Management There Is and How It Is Implemented – Some Cases from Universities Academic Libraries and Health Care Services Between the Years 2000–2010. *University of Oulu Department of Industrial Engineering and Management*. 2008. Vol. 266. P. 2.
13. Олешко А. А., Бондаренко С. М., Діденко Є. О. Удосконалення підходів до створення системи управління якістю в органах місцевого самоврядування. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 7. <https://doi.org/10.32702/2307-2156-2020.7.1>
14. Huihua Cao. The Role of Standardization in the Operation of Enterprise Quality Management Systems. *Modern Economics & Management Forum*. 2023. Vol. 4. Issue 2. P. 21–24. <https://doi.org/10.32629/memf.v4i2.1314>
15. Стойко І., Шерстюк Р. 14 принципів Вільгельма Едвардса Демінга для управління якістю готельно-ресторанних послуг. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2020. Вип. 1 (22). С. 66–78.
16. Закон України. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів. 1997. № 771/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80#Text>.

REFERENCES

1. Pavlova, S. (2021). Upravlinnia yakistiu posluh restoranu cherez mekhanizmy vprovadzhennia vnutrishnikh standartiv obsluhovuvannia [Managing the quality of restaurant services through mechanisms for implementing internal service standards]. *Ekonomika ta suspilstvo*. Vyp. 34. [in Ukrainian].
2. Malysh, S. V. (2012). Kontseptsii yakosti: pohliady osnovopozhnykiv. [Quality Concepts: The Founders' Views]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho universytetu. Serii : Ekonomika*. № 2(36). S. 214–222. [in Ukrainian].

3. Holtsev, D. H. (2009). Sutnist ta marketynhovyi pidkhid do poniattia “yakist” u systemi upravlinnia yakistiu. [The essence and marketing approach to the concept of “quality” in the quality management system]. *Aktualni problemy ekonomiky*. № 3(93). S. 79–87. [in Ukrainian].
4. Bolotnikov, A. O. (2005). Standartyzatsiia ta sertyfikatsiia tovariv i posluh [Standardization and certification of goods and services] : navch. posibnyk dlia stud. vyshchykh navch. zakl. K. : MAUP, 144 s. [in Ukrainian].
5. Druziuk, V. (2009). Systema upravlinnia yakistiu – investytsiia v maibutnie. [Quality management system – an investment in the future]. *Standartyzatsiia. Sertyfikatsiia. Yakist*. № 1. S. 51–54. [in Ukrainian].
6. Pro standartyzatsiiu: Zakon Ukrainy vid 5.06.2014 r. № 1315-VII. Zakonodavstvo Ukrainy: sait. [On standardization: Law of Ukraine dated 05.06.2014 No. 1315-VII. Legislation of Ukraine: website]. [in Ukrainian].
7. Vakhovych, I. M., Matviichuk, L. Iu., & Smal, B. A. (2021). Rozvytok industrii hostynnosti v suchasnykh umovakh: tendentsii ta zakhody posylennia konkurentnykh perevah. [Development of the hospitality industry in modern conditions: trends and measures to enhance competitive advantages]. *Finansovo-kredytna diialnist: problemy teorii ta praktyky*. № 6(41). S. 494–502. [in Ukrainian].
8. Bilousova, L., Pchelenko, A., Omelchenko, M., & Kuzmin, O. (2023). Ensuring food security under martial law. Chapter 8. Ensuring national and international security of socioeconomic systems. Current issues of the management of socio-economic systems in terms of globalization challenges : scientific monograph. Kosice, Slovensko : Vysoka skola bezpeecnostneho manazerstva v Kosiciach, pp. 629–639.
9. Radu, E., Dima, A., Dobrota, E. M., Badea, A. M., Madsen, D., Dobrin, C., & Stanciu, S. (2023). Global trends and research hotspots on HACCP and modern quality management systems in the food industry. *Heliyon*. Vol. 9, Issue 7. e18232.
10. Rusavska, V. A., & Chebotaieva, T. M. (2020). Zastosuvannia pryntsyviv systemy HACCP v udoskonalenni systemy upravlinnia yakistiu produktsii ta posluh restorannykh zakladiv. [Application of the principles of the HACCP system in improving the quality management system of products and services of restaurant establishments]. Hostynnist, servis, turizm: dosvid, problemy, innovatsii: tezy dopovidei VII Mizhnarodna naukovo-praktychna internet-konferentsiia (Kyiv, 9–10 kvitnia, 2020). Kyiv : Vyd. tsentr KNUKiM, C. 57–60. [in Ukrainian].
11. DSTU ISO 9000:2015 Systemy upravlinnia yakistiu. Vymohy. [Quality management systems. Requirements]. (ISO 9001:2015, IDT). Vyd. ofits. Kyiv: DP “UkrNDNTs”, 2016. C. 6. [in Ukrainian].
12. Ville Tuomi (20080). Quality management at public sector. What Kind of Quality Management There Is and How It Is Implemented – Some Cases from Universities Academic Libraries and Health Care Services Between the Years 2000–2010. *University of Oulu Department of Industrial Engineering and Management*. Vol. 266.
13. Oleshko, A. A., Bondarenko, S. M., & Didenko, Ye. O. (2020). Udoskonalennia pidkhodiv do stvorennia systemy upravlinnia yakistiu v orhanakh mistsevoho samovriadiuvannia. [Improving approaches to creating a quality management system in local government bodies]. *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok*. № 7. [in Ukrainian].
14. Huihua, Cao. (2023). The Role of Standardization in the Operation of Enterprise Quality Management Systems. *Modern Economics & Management Forum*. Vol. 4. Issue 2. P. 21–24.
15. Stoiko, I., & Sherstiuk, R. (2020). 14 pryntsyviv Vilhelma Edvardsa Deminha dlia upravlinnia yakistiu hotelno-restorannykh posluh. [14 principles of Wilhelm Edwards Deming for quality management of hotel and restaurant services]. *Sotsialno-ekonomichni problemy i derzhava*. Vyp. 1 (22). S. 66–78. [in Ukrainian].
16. Zakon Ukrainy. (1997). Pro osnovni pryntsyipy ta vymohy do bezpechnosti ta yakosti kharchovykh produktiv. № 771/97-VR. [On the basic principles and requirements for food safety and quality]. [in Ukrainian].

I. Bilenka, PhD, Associate Professor; **M. Kashkano**, PhD, Associate Professor; **N. Lazarenko**, PhD, Senior Lecturer (Odessa National University of Technology). **The role of standardization, the HACCP system in the quality management of products and services of restaurant establishments**

Abstract. The article examines the importance of implementing quality and food safety management systems in the restaurant business as a key factor in the stable functioning and competitiveness of restaurant establishments. The article considers the main international standards, such as HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), ISO 22000 (Food Safety Management System), BRC (British Retail Consortium), IFS (International Food Standard) and their practical application in the restaurant industry. The article analyzes the main difficulties encountered in the process of implementing these standards, including high financial costs, the need for large-scale personnel training, the complexity of documentary support, employee resistance to change and the need for constant monitoring and audit. The impact of standardization on product quality, customer service level and overall performance of restaurant establishments is determined. The ways to overcome key barriers are proposed, including automation of control systems, the use of modern digital quality monitoring technologies, the introduction of gradual personnel training. Particular attention is paid to the importance of regular internal audits and a customer feedback system as tools for improving service standards. It has been proven that the implementation of an integrated approach to quality management helps to increase customer confidence, minimize the risk of food poisoning, reduce losses and waste, strengthen the restaurant's reputation and increase its competitiveness. Thus, standardization and safety system are the foundation on which effective quality management systems are built, ensuring not only safety, but also high quality of products and services in restaurant establishments.

Key words: standardization, safety system, quality management, products, services, restaurant establishments, competitiveness.