

УДК 640.4(477):005.336.3]:[641:005.934

Русавська В. А.

rusavska18@gmail.com, ORCID ID: 0000-0002-2741-6597

к.іст.н., професор, завідувач кафедри готельно-ресторанного і туристичного бізнесу, Київський національний університет культури і мистецтв, м. Київ

Чеботаєва Т. С.

tatjanachebotaeva@gmail.com, ORCID ID: 0000-0002-9928-0908

магістрантка,

Київський національний університет культури і мистецтв, м. Київ

ЗАСТОСУВАННЯ ПРИНЦИПІВ СИСТЕМИ НАССР ДЛЯ ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ

Анотація. У статті досліджено основні принципи системи НАССР для вдосконалення системи управління якістю продукції та послуг у ресторанному бізнесі. З'ясовано основні положення нормативно-правового забезпечення системи НАССР в Україні, що спричинено формуванням низки нових завдань перед вітчизняними підприємствами ресторанного бізнесу, вирішення яких є досить актуальними щодо відповідності ресторанної продукції та послуг вимогам сьогодення в площині реального часу і змінних процесів різних сфер суспільства. Проаналізовано теоретичні аспекти системи управління якістю продукції та послуг у ресторанному бізнесі з огляду на праці вітчизняних та зарубіжних учених та фахівців щодо шляхів підвищення якості продукції та послуг. На основі проведеного дослідження визначено, що ефективна система управління якістю продукції та послуг у ресторанному бізнесі повинна включати в себе сукупність принципів НАССР, застосування яких надає підприємствам низку переваг завдяки тому, що система НАССР охоплює параметри безпеки продукції на всіх етапах її життєвого циклу – від отримання сировини до споживання готової продукції. Це дає впевненість у безпеці продукції, що виготовляється, полегшується визначення відповідальності за її забезпечення, а документально підтверджена впевненість у безпеці продукції підвищує довіру споживачів до продукції ресторанного закладу, з'являється можливість виходу на нові ринки послуг останнього, підвищується його конкурентоспроможність. Розкрито та обґрунтовано нормативно-правове забезпечення системи НАССР, за допомогою якого виявляються основні особливості та характеристики системи управління якістю продукції та послуг на законодавчому рівні, що є важливими для вітчизняного ринку ресторанних послуг. Результати проведеного дослідження дають змогу стверджувати, що обов'язковою умовою поліпшення сервісного обслуговування споживачів ресторанної продукції та послуг у ринкових умовах господарювання є впровадження системи НАССР як системи управління якістю та безпечністю харчової продукції, за допомогою якої визначають, оцінюють і контролюють небезпечні чинники, важливі для безпечності харчової продукції та послуг. А поточний контроль та ведення процедури документування усіх процесів дадуть змогу підприємству ресторанного бізнесу перевіряти ефективність упровадження заходів, побудованих на принципах, які передбачає система НАССР. Нормативно-правове забезпечення системи НАССР в Україні дає змогу регулювати впровадження та управління якістю на підприємствах, що в перспективі розвитку підвищать рівень конкурентоспроможності вітчизняних підприємств ресторанного бізнесу. Визначено перспективу подальших досліджень, зокрема проведення ґрунтовного аналізу впровадження програм-передумов на конкретному підприємстві ресторанного бізнесу на відповідність вимогам законодавства, заснованим на принципах НАССР.

Ключові слова: *якість, система якості, управління, система НАССР, ресторанний бізнес, ринок ресторанних послуг.*

Rusavska Valentyna

rusavska18@gmail.com, ORCID ID: 0000-0002-2741-6597

Ph.D., Professor, Head of the Department of Hotel&Restaurant Business, Kyiv National University of Culture and Arts, Kyiv

Chebotaieva Tetiana

tatjanachebotaeva@gmail.com, ORCID ID: 0000-0002-9928-0908

Master's degree student, Kyiv National University of Culture and Arts, Kyiv

APPLICATION OF PRINCIPLES OF THE HACCP SYSTEM TO IMPROVE THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF PRODUCTS AND SERVICES IN RESTAURANT BUSINESS IN UKRAINE

Abstract. The article examines the basic principles of the HACCP system to improve the quality management system of products and services in the restaurant business, clarifies the main provisions of the regulatory framework of the HACCP system in Ukraine caused by the formation of a number of new challenges for domestic restaurant businesses on the compliance of restaurant products and services with the requirements of today and the changing processes of various spheres of society. Theoretical aspects of the quality management system of products and services in the restaurant business are analysed taking into account the work of domestic and foreign scientists and specialists on ways to improve the quality of products and services. Based on the study, it is determined that an effective quality management system for products and services in the restaurant business should include a set of HACCP principles, the application of which provides companies with a number of advantages due to the fact that HACCP system covers product safety parameters at all stages of its life cycle, obtaining raw materials for the consumption of finished products. This gives confidence in the safety of manufactured products, facilitates the definition of responsibility for its provision, and documented confidence in product safety increases consumer confidence in the products of the restaurant, there is an opportunity to enter new markets for the latter, increases its competitiveness. The regulatory provision of the HACCP system is revealed and substantiated, by means of which the main features and characteristics of the quality management system of products and services at the legislative level, which are important for the domestic market of restaurant services, are revealed. It is determined that the results of the study suggest that the prerequisites for improving customer service of consumers of restaurant products and services in market conditions are the introduction of the HACCP system as a quality management system and food safety, which identifies, evaluates and controls hazards, important for food safety and services. The current control and procedure of documenting all processes will allow the restaurant business to verify the effectiveness of the implementation of measures based on the principles provided by the HACCP system. Regulatory and legal support of the HACCP system in Ukraine makes it possible to regulate the implementation and management of quality in enterprises, which in the future will increase the level of competitiveness of domestic restaurant enterprises. The prospect of further research, in particular, conducting a thorough analysis of the implementation of prerequisite programs at a particular restaurant business for compliance with the requirements of legislation based on the principles of HACCP.

Key words: quality, quality system, management, HACCP system, restaurant business, restaurant services market.

JEL Classification: K13, L15, M11, O19

DOI: <https://doi.org/10.36477/2522-1256-2021-28-12>

Постановка проблеми. У сучасних умовах відбувається динамічний розвиток ресторанного бізнесу в Україні, і для здійснення ефективної економічної діяльності якість стала інтегруючим поняттям, що включає у себе інтереси всіх учасників національного господарства. Для закладів ресторанного господарства якість продукції та послуг є гарантією та вирішальним чинником забезпечення конкурентоспроможності, стабільності та ефективності функціонування, а для споживачів підвищення якості є умовою задоволення їхніх потреб та захисту прав. Удосконалення системи управління якістю продукції та послуг, впровадження високої кулінарної майстерності та сучасної техніки обслуговування створюють усі умови для забезпечення конкурентоспроможності ресторанного закладу та значного підвищення його іміджу. Із метою пошуку шляхів удосконалення управління якістю продукції та послуг необхідний ґрунтовно проведений аналіз процесу вирішення основних проблем підвищення якості продукції та послуг за умови впровадження ефективної системи управління якістю та постійного пошуку шляхів удосконалення останньої, а саме впровадження принципів системи HACCP на підприємствах ресторанного бізнесу, що є ефективним інструментом контролю якості продукції та послуг ресторанного закладу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми управління якістю продукції та послуг, створення й впровадження систем якості на підприємствах

розглядалися в працях зарубіжних та вітчизняних учених та фахівців, серед яких – Е. Демінг [2], Ф. Котлер [6], О. Давидова [1], Г. Строкович [11], В. Топольник [12] та ін. Дослідження показують, що за умови конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства якість продукції та послуг є запорукою ефективності функціонування підприємства. При цьому успіху закладів ресторанного господарства на ринку продукції та послуг сприяє постійне вдосконалення системи управління якістю.

Постановка завдання. Питання дослідження процесу впровадження ефективної системи управління якістю продукції та послуг ресторанного закладу, а саме впровадження принципів системи HACCP на підприємствах ресторанного бізнесу, є мало розвинутим і малодослідженим, особливо з урахуванням особливостей вітчизняних ресторанних закладів. Таким чином, метою дослідження є проведення комплексного ґрунтового аналізу процесу впровадження системи HACCP та її основних принципів для вдосконалення системи управління якістю продукції та послуг у ресторанному бізнесі і з'ясування основних положень нормативно-правового забезпечення системи HACCP в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Ресторанний бізнес є високо конкурентним, де основними умовами ефективного функціонування є максимальне задоволення потреб споживачів щодо забезпечення

високого рівня ресторанних послуг. Культура сервісного обслуговування, якість продукції та послуг ресторанного закладу поліпшують його імідж та, своєю чергою, приваблюють гостей. При цьому вимоги до якості динамічно змінюються, підвищуються з розвитком науково-технічного прогресу, зростанням рівня життя населення, підвищенням попиту на продукцію та послуги ресторанних закладів.

Система управління якістю продукції та послуг відіграє важливу роль в управлінні підприємствами ресторанного бізнесу, оскільки якість є найбільш вагомим інструментом конкурентоспроможності, а якість продукції та послуг повинна гарантувати їх безпеку і екологічність, забезпечувати можливість їх обов'язкової сертифікації [5, с. 133].

Система управління якістю є важливим складником концепції ефективного функціонування підприємства та визначає його підсистеми управління, розкриває впровадження організаційних, економічних та технічних заходів зі сприяння отриманню високої якості продукції та послуг. Тому система управління якістю забезпечує якість на підприємстві за умови, коли всі процеси – технічний, технологічний, організаційний – будуть взаємопов'язані між собою.

Система управління якістю – це система управління, яка націлена на контроль діяльності підприємства із забезпечення високої якості продукції та послуг. Основним у цій системі є документованість усіх процесів, що мають відношення до виробництва продукції починаючи із закупівлі сировини та матеріалів та закінчуючи доставкою споживачеві готової продукції [1, с. 14–15].

Важливим кроком до удосконалення системи управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного бізнесу є застосування принципів системи НАССР.

Система управління безпекою харчових продуктів НАССР – скорочення від назви системи Hazard Analysis Critical Control Point (Аналіз ризиків та критичні контрольні точки), що синонімічне управлінню безпекою харчових продуктів. Спочатку система НАССР була розроблена для здійснення польотів у космос американських космонавтів як система мікробіологічної безпеки на ранніх стадіях, оскільки така система була життєво важливою для гарантування безпеки харчових продуктів, призначених для астронавтів. Головні принципи концепції НАССР були не нові, але їх впровадження свідчило про зміщення пріоритетів від випробування кінцевого продукту до запобіжного контролю в критичних точках технологічного процесу [1, с. 292].

Система НАССР покладає відповідальність за визначення критичних аспектів виробництва безпечної харчової продукції на виробників. Вона надає виробникам харчової продукції можливість поліпшення ефективності контролю шляхом уведення 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 [1, с. 293].

Основне завдання впровадження системи НАССР – управління якістю та безпекою продукції та попередження випадків отруєння їжею. Цей підхід зарекомендував себе як ефективний інструмент щодо запобігання можливостям виникнення невідповідностей харчових продуктів у технологічному процесі, а також іденти-

фікації та усунення проблем до того, як невідповідна готова продукція стане джерелом отруєнь або погіршення стану здоров'я споживачів.

НАССР – система управління якістю та безпечністю харчових продуктів, за допомогою якої визначають, оцінюють і контролюють небезпечні чинники, важливі для безпечності харчових продуктів. НАССР не є системою з нульовим ризиком, але вона спонукає до мінімізації ризику від потенційно небезпечних чинників у харчових продуктах. Базуючись на сучасних науково обґрунтованих вимогах, ця система забезпечує превентивний підхід і дає можливість ефективно управляти безпекою харчової продукції.

Підприємства, які використовують такий підхід до управління якістю, що базується на принципах системи НАССР, спроможні гарантувати більшу впевненість у безпеці продукції для споживачів та органів контролю над якістю харчової продукції.

Передбачені НАССР санітарно-гігієнічні практики і процедури, які засновані на аналізі ризику та перевірці критичних контрольних точок, підпадають під сферу застосування Регламенту Європейського Парламенту та Ради ЄС 852/2004 від 29.04.2004, який установлює загальні правила гігієни, що застосовуються до всіх видів харчової продукції. Так, стаття 4 Регламенту включає загальні принципи офіційного контролю щодо всієї продукції тваринного походження та передбачає офіційний контроль відповідно до системи НАССР [10].

Підхід до управління якістю, що базується на принципах НАССР, фокусується на ідентифікації, моніторингу та контролі небезпек у критичних контрольних точках, визначених крізь виробничий ланцюг. Упровадження принципів системи НАССР у ресторанних закладах дає можливість ефективно управляти якістю та безпекою харчових продуктів. Ця система набула визнання й отримала поширення у країнах Європи.

Сьогодні Україна швидкими темпами рухається за європейським вектором розвитку, де в рамках підписаної Угоди про асоціацію між Україною та ЄС урядовці взяли на себе зобов'язання наблизити національне законодавство до законодавства європейських країн. Тому важливою є дія Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів», що регулює відносини між органами виконавчої влади, операторами ринку харчових продуктів та споживачами харчових продуктів, у тому числі й у галузі санітарних та фітосанітарних заходів [9].

Із вересня 2019 р. набрав чинності останній етап інтеграції нової системи – впровадження НАССР у закладах харчування, на малих виробництвах в Україні за останньою редакцією від 16.01.2020 Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» від 23.12.97 № 771/97-ВР. Відтепер упровадження принципів системи НАССР стосується кафе, барів та ресторанів і є необхідним складником удосконалення системи управління якістю продукції та послуг у всіх закладах ресторанного господарства [9].

В Україні вимоги щодо розроблення та впровадження систем управління безпечністю харчової продукції за принципами НАССР задекларовані ДСТУ 4161-2003 «Система управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги» [3] та ДСТУ ISO 22000:2007 «Система управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга» [4].

Вимоги щодо розроблення, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпеністю харчових продуктів (НАССР), що затверджені Наказом Міністерства аграрної політики та продовольства України від 01.10.2012 № 590, встановлюють положення щодо «запровадження операторами ринку програм-передумов; розроблення постійно діючих процедур, заснованих на принципах системи аналізу небезпечних факторів та контролю у критичних точках; окремих процедур, що забезпечують результативне функціонування програм-передумов та системи НАССР; спрощеного підходу із застосуванням системи НАССР для певних операторів ринку» [7].

Застосування системи НАССР полягає у виявленні можливих небезпечних чинників, пошуку шляхів усунення та попередження можливих ризиків, створенні системи навчання персоналу відповідно до прийнятих вимог, адаптації заходів на існуючих підприємствах та розробленні необхідних документів.

Відповідно до вимог щодо розроблення, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах системи управління безпеністю харчових продуктів (НАССР), що затверджені Наказом Міністерства аграрної політики та продовольства України від 01.10.2012 № 590, існує сім основних принципів НАССР (рис. 1) [7].

Для більш ґрунтовного дослідження розкриємо детальніше кожен із принципів.

Перший принцип системи НАССР полягає в аналізі небезпечних чинників, що має включати аналіз небезпечних факторів для модифікації процесу виробництва продукції для подальшого забезпечення стабільної якості або підвищення рівня якості в майбутньому; виявлення вагомих небезпечних чинників та методів їх контролю на підприємстві; використання попереднього аналізу небезпечних чинників для виявлення критичних контрольних точок.

Для кожного підприємства необхідно проводити власний аналіз небезпечних чинників відповідно до його потужності та рівня технологічного виробництва. На початку аналізу небезпечних чинників необхідно розробити список небезпек характерних для продукції досліджуваного підприємства та визначити їх характеристику. Наступним етапом є визначення заходів контролю, які доцільно буде застосувати на визначених технологічних лініях та процесах із метою уникнення, попередження та усунення небезпечних факторів.

Після детального аналізу небезпечних чинників етапи технологічного процесу, де після впровадження заходів контролю ризик перевищення допустимого рівня залишається суттєвим, розглядаються для визначення критичних контрольних точок (ККТ).

Другий принцип системи НАССР полягає у визначенні критичних контрольних точок. Ідентифікація критичних контрольних точок заснована на логічному підході. Такий підхід група спеціалістів з впровадження системи НАССР використовує відповідно до свої практичних знань та досвіду, з можливим використанням дерева рішень. Дерево рішень застосовується до технологічних процесів, на яких було виявлено ризики виникнення небезпечних чинників відповідно до першого принципу НАССР.

Після ідентифікації та визначення критичних контрольних точок необхідно розробити та запровадити ефек-

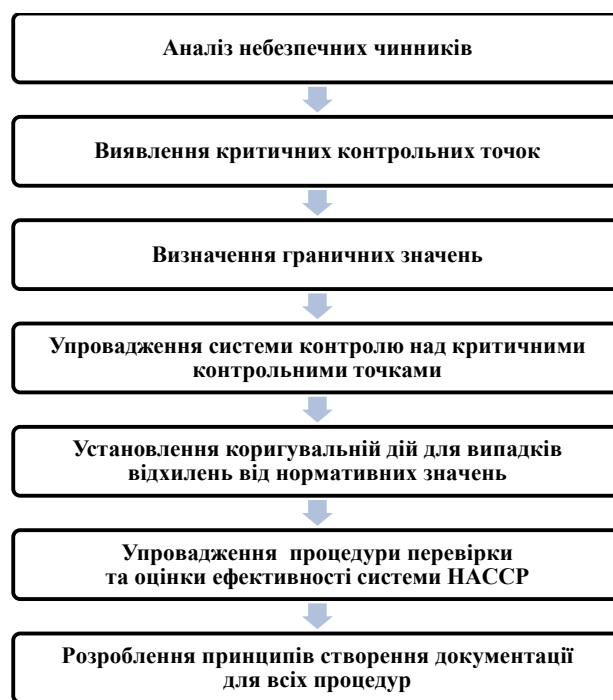


Рис. 1. Принципи НАССР

тивні методи контролю. Відповідно до визначених ККТ за необхідності технологічні процеси доцільно перебудувати для результативного контролю над небезпечними чинниками. Також доцільно розробити систему моніторингу технологічних процесів і методів контролю та попередження небезпечних чинників.

Третій принцип системи НАССР полягає у встановленні критичних меж для ККТ. Критичні межі мають бути визначені до кожної ККТ. Критичні межі – це крайні прийнятні показники, відхилення від яких становить небезпеку для випуску продукції підприємством.

Критичні межі повинні бути вимірювальними або помітними для забезпечення належного контролю. Для проведення моніторингу встановлюються критичні межі, враховуючи робочі похибки контрольно-вимірювальних приладів. Визначаючи значення критичних меж, ураховуються законодавчі вимоги, рекомендації галузевих та міжнародних стандартів та вимоги, що були встановлені та підтверджені уповноваженою групою спеціалістів НАССР.

Четвертий принцип системи НАССР полягає у встановленні процедур моніторингу ККТ. Моніторинг кожної ККТ на дотримання критичних меж шляхом спостереження та вимірювання є важливим елементом системи НАССР. У процесі спостереження та вимірювання необхідно вести протоколи моніторингу.

Моніторинг забезпечити своєчасне виявлення відхилень у ККТ та проведення необхідних коригувальних дій. Процес моніторингу націлений на результативне виявлення небезпечних чинників та своєчасне коригування для попередження випуску небезпечної харчової продукції на підприємстві. Результати моніторингу повинні перевірятися працівниками, які володіють необхідними знаннями для проведення коригувальних дій.

Протоколи моніторингу заповнюються одразу після здійснення спостереження та вимірювання і перевіряються відповідальною особою.

П'ятий принцип системи НАССР полягає у розробленні коригувальних дій. Коригувальні дії для кожної контрольної точки розробляються завчасно, щоб невідкладно застосувати їх за відхилень від критичних меж. Порядок проведення коригувальних дій викладається у спеціальних документах підприємства. Коригувальні дії повинні бути спрямовані на швидке відновлення контролю над технологічними процесами, визначення та усунення причин і наслідків невідповідності, ідентифікацію небезпечних продуктів, що були виготовлені під час відхилення від допустимих меж.

Для проведення коригувальних дій повинні бути визначені відповідальні особи з відповідними знаннями та навичками їх впровадження. Усі етапи та кроки впровадження коригувальних дій повинні бути викладені у документації підприємства згідно з програмою НАССР (дата, час, дія, виконавець, наступна перевірка).

У разі частого проведення коригувальних дій щодо певного процесу необхідно провести оцінку ефективності коригувальних дій та вдосконалити процедуру.

Шостий принцип системи НАССР включає процедури верифікації (перевірки). За допомогою процедури верифікації проводиться оцінка ефективності системи НАССР на підприємстві. Основна ціль перевірки полягає у визначенні достатнього рівня контролю над небезпечними чинниками, що пов'язані з харчовою продукцією.

Елементом верифікації (перевірки) є валідація (підтвердження) плану НАССР, що передбачає отримання доказів того, що система функціонує правильно і забезпечує безпеку харчової продукції. Метою валідації є демонстрація того, що прийняті рішення під час перевірки плану НАССР базуються на належних практиках виробництва, та перевірка плану НАССР на правильність, продуманість та ефективність.

Сьомий принцип системи НАССР спрямований на ведення процедури документування усіх процесів, що дають змогу підприємству перевіряти впровадження та ефективність заходів контролю, які передбачає система НАССР.

Упровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР), оформляються документально й усі документи системи НАССР повинні бути належним чином оформлені.

Система документозабезпечення повинна бути ефективною та зрозумілою для персоналу. Протоколи є важливим доказом ефективного функціонування системи НАССР під час проведення аудиту системи НАССР органом державного контролю (нагляду) – Держпродспоживслужби України [7].

Наказом № 446 Міністерства аграрної політики та продовольства України «Про затвердження форми акта, складеного за результатами проведення заходу державного контролю у формі аудиту постійно діючих процедур, заснованих на принципах НАССР» від 08.08.2019 затверджено акт, що складається за результатами проведення заходу державного контролю у формі аудиту постійно діючих процедур, заснованих на принципах НАССР [8].

Згідно з актом, що складається за результатами проведення заходу державного контролю у формі аудиту постійно діючих процедур, заснованих на принципах НАССР, створено перелік основних програм-передумов

щодо проведення заходу державного контролю у формі аудиту системи НАССР.

Відповідно до програм-передумов проводиться перевірка підприємств, що мають відношення до виробництва харчової продукції і за результатами акта робиться висновок про відповідність підприємства вимогам законодавства.

Розроблення таких нормативно-правових актів та документів відповідно до міжнародних стандартів у процесі європейської інтеграції національного законодавства позитивно вплине на розвиток та впровадження системи управління якістю продукції й послуг підприємств ресторанного бізнесу, заснованих на принципах НАССР, що в перспективі відкриває нові можливості для розвитку ринку ресторанних послуг в Україні та за її межами.

Висновки з проведеного дослідження. Таким чином, проведене дослідження дає змогу стверджувати, що обов'язковими умовами поліпшення сервісного обслуговування споживачів ресторанної продукції та послуг у ринкових умовах господарювання є впровадження системи НАССР як системи управління якістю та безпечністю харчової продукції, за допомогою якої визначають, оцінюють і контролюють небезпечні чинники, важливі для безпечністі харчової продукції та послуг. А поточний контроль та ведення процедури документування усіх процесів дають змогу підприємству ресторанного бізнесу перевіряти ефективність впровадження заходів, побудованих на принципах, які передбачає система НАССР. Нормативно-правове забезпечення системи НАССР в Україні дає змогу регулювати впровадження та управління якістю на підприємствах, що в перспективі підвищать рівень конкурентоспроможності вітчизняних підприємств ресторанного бізнесу. У довгостроковій перспективі всі учасники процесу сервісного обслуговування – від закладів до їх клієнтів отримують значні переваги в провадженні безпечного ресторанного бізнесу, реалізації закладами та отриманні споживачами якісної харчової продукції та сервісних послуг.

Перспективним напрямом подальших досліджень є проведення ґрунтовного аналізу впровадження програм-передумов на конкретному підприємстві ресторанного бізнесу на відповідність вимогам законодавства, заснованих на принципах НАССР.

ЛІТЕРАТУРА

1. Давидова О. Ю., Писаревський І. М., Ладженська Р. С. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : навчальний посібник. Харків : ХНАМГ, 2012. 468 с.
2. Деминг Э. Выход из кризиса: Новая парадигма управления людьми, системами и процессами / пер. с англ. ; 5-е изд. Москва : Альпина Паблишер, 2012. 419 с. URL: https://balka-book.com/files/2018/11_20/10_43/u_files_store_3_1230418.pdf
3. ДСТУ 4161-2003 «Система управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги». URL: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=57909.
4. ДСТУ ISO 22000:2007 Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга. URL: https://www.assistem.kiev.ua/doc/DSTU_ISO_22000-2007.pdf
5. Дубоделова А. В. Система управління якістю готельних послуг: методологічні аспекти. *Проблеми економіки та управління*. 2008. № 611. С. 130–134.

6. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учебник для вузов / пер. с англ. ; под ред. Р. Б. Ноздровой. Москва : Аудит, ЮНИТИ, 1998. 480 с.

7. Про затвердження Вимог щодо розробки, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР) : Наказ Мінагрополітики України від 01.10.2012 № 590. *База даних «Законодавство України»*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/z1704-12> (дата звернення: 27.11.2020).

8. Про затвердження форми акта, складеного за результатами проведення заходу державного контролю у формі аудиту постійно діючих процедур, заснованих на принципах НАССР : Наказ Мінагрополітики України від 08.08.2019 № 446. *База даних «Законодавство України»*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/z0980-19> (дата звернення: 26.11.2020).

9. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів : Закон України від 23.12.1997 № 771/97-ВР. *База даних «Законодавство України»*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/771/97-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 26.11.2020).

10. Регламент № 854/2004 Європейського Парламенту і Ради ЄС про встановлення особливих правил організації офіційного контролю над продукцією тваринного походження, призначеною для споживання людиною в їжу : Регламент ЄС від 29.04.2004 № 854/2004. *База даних «Законодавство України»*. URL: https://zakon.rada.gov.ua/go/994_a67 (дата звернення: 25.11.2020).

11. Строчкович Г. В. Методологічні та методичні основи стратегічного управління якістю функціонування підприємства : монографія. Харків : НУА, 2013. 395 с.

12. Топольник В. Г., Котляр М. А. Метрологія, стандартизація, сертифікація і управління якістю : навчальний посібник. Донецьк : ДонДУЕТ, 2006. 211 с.

REFERENCES

1. Davydova, O. Yu., Pysarevskiy, I. M. and Ladyzhen-ska, R. S. (2012), *Upravlinnia yakistiu produktsii ta posluh u hotelno-restorannomu hospodarstvi KhNAMH*, Kharkiv, Ukraine.

2. Deming, E. (2012), *Vyihod iz krizisa: Novaya paradigma upravleniya lyudmi, sistemami i protsessami*, 5th ed, Alpina Pabliisher, available at: https://balkabook.com/files/2018/11_20/10_43/u_files_store_3_1230418.pdf

3. Systema upravlinnia bezpechnistiu kharchovykh produktiv. Vymohy. DSTU 4161-2003, Derzhspozhyvstandart Ukrainy, Kyiv, available at: http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=57909

4. Systemy upravlinnia bezpechnistiu kharchovykh produktiv. Vymohy do bud-yakyykh orhanizatsii kharchovoho lantsiuha. DSTU ISO 22000:2007, Derzhspozhyvstandart Ukrainy, Kyiv, available at: https://www.assistem.kiev.ua/doc/DSTU_ISO_22000-2007.pdf

5. Dubodielova, A. V. (2008), “Management system for the quality of hotel services: methodological aspects”, *Problemy ekonomiky ta upravlinnia*, № 611, pp. 130–134.

6. Kotler, F. (1998), *Marketing. Gostepriimstvo., Audit, YuNITI*, Moskva.

7. Verkhovna Rada of Ukraine (2012), Order Ministry of Agrarian Policy of Ukraine № 590 “On approval of the Requirements for the development, implementation and application of permanent procedures based on the principles of the Food Safety Management System (HACCP)”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/go/z1704-12> (accessed December 11, 2020).

8. Verkhovna Rada of Ukraine (2019), Order Ministry of Agrarian Policy of Ukraine № 446 “On approval of the form of an act drawn up as a result of a state control measure in the form of an audit of permanent procedures based on the principles of HACCP”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/go/z0980-19> (accessed December 11, 2020).

9. Verkhovna Rada of Ukraine (1997), Law of Ukraine “On Quality and Safety of Food Products and Food Raw Materials”, available at: <https://zakon.rada.gov.ua/go/771/97-%D0%B2%D1%80> (accessed December 11, 2020).

10. European Parliament and of the Council (2004), Regulation № 854/2004 of the establishing special rules for the official control of products of animal origin intended for human consumption, available at: https://zakon.rada.gov.ua/go/994_a67 (accessed December 11, 2020).

11. Strokovich, H. V. (2013), *Metodolohichni ta metod-ychni osnovy stratehichnoho upravlinnia yakistiu funktsionuvannia pidpriemstva: monohrafiia*, Vyd-vo NUA, Kharkiv, Ukraine.

12. Topolnyk, V. H. and Kotliar, M. A. (2006), *Metrolohiia, standartyzatsiia, sertyfikatsiia i upravlinnia yakistiu*, DonDUET, Donetsk, Ukraine.

Стаття надійшла до редакції 22 грудня 2020 р.