

ПРОБЛЕМИ І ПЕРСПЕКТИВИ СИСТЕМИ РЕГУЛЮВАННЯ ЯКОСТІ ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ

УДК 006.83:005.6:640.432:613.292

Біленька І. Р.,

foodprofi.ontu@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-0872-7696>,

Researcher ID: H-3019-2016

к. т. н., доц., доцент кафедри технології ресторанного і оздоровчого харчування,

Одеський національний технологічний університет, м. Одеса

Лазаренко Н. А.,

lazarenko.onapt@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9467-3721>,

Researcher ID: AAN-9200-2019

к. т. н., старший викладач кафедри технології ресторанного і оздоровчого харчування,

Одеський національний технологічний університет, м. Одеса

Кашиканю М. А.,

marykash@ukr.net, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8782-9182>,

Researcher ID: LGZ-6352-2024

к. т. н., доц., доцент кафедри технології ресторанного і оздоровчого харчування,

Одеський національний технологічний університет, м. Одеса

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В КОНТЕКСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ФУНКЦІОНАЛЬНИХ ХАРЧОВИХ ПРОДУКТІВ

Анотація. У статті досліджено теоретичні засади управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного господарства в контексті впровадження технологій функціональних харчових продуктів. Актуальність дослідження обумовлена зростанням попиту на продукцію оздоровчого призначення, необхідністю забезпечення її стабільної якості та безпеки, а також підвищенням вимог до ефективності функціонування систем управління якістю на підприємствах ресторанного господарства. Метою дослідження є узагальнення теоретичних підходів до управління якістю продукції та послуг і визначення особливостей їх інтеграції з технологіями виробництва функціональних харчових продуктів. Для досягнення поставленої мети використано загальнонаукові методи аналізу, синтезу, узагальнення, систематизації та порівняння наукових джерел, а також графічний метод для візуалізації результатів дослідження. Проаналізовано сучасні підходи до формування систем управління якістю в закладах ресторанного господарства, визначено роль стандартизації, міжнародних стандартів ISO 9001 і системи HACCP у забезпеченні стабільності технологічних процесів, безпеки харчової продукції та високої якості послуг. Обґрунтовано значення функціональних харчових продуктів як перспективного напрямку розвитку ресторанного господарства та визначено особливості технологічних процесів, спрямованих на збереження біологічно активних компонентів і функціональних властивостей готової продукції. Запропоновано концептуальну модель управління якістю продукції та послуг, модель інтеграції систем ISO 9001 і HACCP, модель збереження функціональних властивостей харчових продуктів, модель взаємозв'язку якості продукції, якості послуг і споживчої цінності, а також алгоритм впровадження функціональних харчових продуктів у меню закладів ресторанного господарства. Визначено, що інтеграція сучасних технологій функціонального харчування із системою управління якістю сприяє підвищенню конкурентоспроможності підприємств, рівня задоволеності споживачів і формуванню передумов для сталого розвитку ресторанного бізнесу. Практичне значення отриманих результатів полягає у можливості використання запропонованих моделей під час удосконалення систем управління якістю, розроблення функціональної продукції та впровадження сучасних технологічних рішень у діяльність закладів ресторанного господарства.

Ключові слова: управління якістю, система управління якістю, стандартизація, заклади ресторанного господарства, функціональні харчові продукти, безпечність харчових продуктів, HACCP, ISO 9001, сталий розвиток.

Bilenka I. R.,

foodprofi.ontu@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-0872-7696>,

Researcher ID: H-3019-2016

Candidate of Technical Sciences, Associate Professor, Department of Restaurant and Healthy Food Technology, Odesa National University of Technology, Odesa

Lazarenko N. A.,

lazarenko.onapt@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9467-3721>,

Researcher ID: AAH-9200-2019

Candidate of Technical Sciences, Senior Lecturer, Department of Restaurant and Healthy Food Technology, Odesa National University of Technology, Odesa

Kashkano M. A.,

marykash@ukr.net, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8782-9182>,

Researcher ID: LGZ-6352-2024

Candidate of Technical Sciences, Associate Professor, Department of Restaurant and Healthy Food Technology, Odesa National University of Technology, Odesa

THEORETICAL FOUNDATIONS OF PRODUCT AND SERVICE QUALITY MANAGEMENT IN RESTAURANT ESTABLISHMENTS IN THE CONTEXT OF THE IMPLEMENTATION OF FUNCTIONAL FOOD TECHNOLOGIES

Abstract. *The article explores the theoretical foundations of product and service quality management in foodservice establishments within the context of implementing functional food technologies. The relevance of the study is driven by the growing demand for health-promoting food products, the necessity of ensuring their consistent quality and safety, and the increasing requirements for the operational efficiency of quality management systems in the restaurant sector. The study aims to synthesize theoretical approaches to product and service quality management and determine the specific features of their integration with functional food production technologies. To achieve this objective, general scientific methods were employed, including analysis, synthesis, generalization, systematization, and comparison of scientific sources, alongside the graphical method for visual representation of the research findings. The paper analyzes modern approaches to structuring quality management systems in foodservice establishments and identifies the role of standardization, international ISO 9001 standards, and the HACCP system in ensuring the stability of technological processes, food safety, and high service quality. The significance of functional food products is substantiated as a promising direction for the development of the restaurant sector; and the specific characteristics of technological processes aimed at preserving bioactive components and the functional properties of finished products are determined. The study proposes a conceptual model of product and service quality management, a model for integrating ISO 9001 and HACCP systems, a model for preserving the functional properties of food products, a model illustrating the interrelationship between product quality, service quality, and consumer value, as well as an algorithm for implementing functional food products into the menus of foodservice establishments. It is established that the integration of modern functional nutrition technologies with a quality management system enhances the competitiveness of enterprises, increases consumer satisfaction, and creates the prerequisites for the sustainable development of the restaurant business. The practical significance of the results obtained lies in the applicability of the proposed models for optimizing quality management systems, developing functional products, and implementing modern technological solutions into the operations of foodservice establishments.*

Key words: quality management, quality management system, standardization, food service establishments, functional food products, food safety, HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), ISO 9001, sustainable development.

JEL Classification: L15, L 66

DOI: <https://doi.org/10.32782/2522-1221-2026-46-10>

Постановка проблеми. Сучасний розвиток ресторанного господарства характеризується високим рівнем конкуренції, динамічними змінами споживчих уподобань та зростанням вимог до безпечності, харчової цінності й якості продукції та послуг. У цих умовах забезпечення стабільно високої якості діяльності закладів ресторанного господарства стає одним із ключових чинників їхньої конкурентоспроможності, формування позитивної репутації та досягнення довгострокової економічної ефективності. Особливо актуальності набуває комплексний підхід до управління якістю, який охоплює всі етапи створення цінності для споживача – від вибору сировини та організації технологічних процесів до рівня сервісного обслуговування і зворотного зв'язку зі споживачем після відвідування ним ресторанного закладу.

Одночасно зі зростанням вимог до якості продукції відбувається трансформація сучасної концепції харчування, що ґрунтується на принципах здорового способу життя та персоналізації раціону. У зв'язку з цим суттєво зростає попит на функціональні харчові продукти, споживання яких, окрім задоволення фізіологічних потреб організму, сприяє підтриманню здоров'я та підвищенню якості життя населення. Заклади ресторанного господарства, адаптуючись до сучасних тенденцій, дедалі активніше впроваджують у виробництво страви функціонального призначення, використовуючи інноваційні інгредієнти, сучасні технології оброблення сировини та принципи збалансованого харчування.

Разом із тим виробництво функціональних харчових продуктів висуває підвищені вимоги до системи управління якістю. На відміну від традиційної продукції, функціональні страви повинні відповідати не лише органолептичним, фізико-хімічним і мікробіологічним показникам, а й забезпечувати стабільний вміст фізіологічно активних компонентів, підтверджену функціональну ефективність та гарантовану безпечність протягом усього життєвого циклу продукції. Це обумовлює необхідність інтеграції сучасних систем управління якістю, заснованих на принципах процесного підходу, ризик-орієнтованого мислення, міжнародних стандартів ISO 9001 та системи НАССР, із технологічними рішеннями щодо виробництва функціональних харчових продуктів.

Незважаючи на значну кількість наукових праць, присвячених окремим аспектам

управління якістю продукції та послуг або розробленню функціональних харчових продуктів, питання їх комплексної інтеграції у діяльність закладів ресторанного господарства потребують подальшого теоретичного узагальнення. Особливо актуальним є формування науково обґрунтованих підходів до забезпечення якості функціональної продукції як складової загальної системи управління якістю підприємства, що сприятиме підвищенню конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства, задоволенню потреб споживачів у здоровому харчуванні та реалізації концепції сталого розвитку сфери гостинності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сучасні наукові підходи до управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного господарства базуються на положеннях процесного підходу, орієнтації на споживача та безперервного вдосконалення, що закріплено в міжнародних стандартах системи управління якістю ISO 9001:2015 [1, с. 4–6]. У даному стандарті якість розглядається як ступінь відповідності сукупності властивостей продукції та послуг вимогам споживача та нормативних документів, а ефективність управління якістю визначається здатністю організації стабільно забезпечувати очікуваний рівень результату [1, с. 7–9].

Якість послуг у ресторанній сфері оцінюється через відповідність очікуванням споживачів та рівень сприйняття сервісу, що є основою сучасних підходів до управління сервісною якістю [2, с. 85–88].

Подальші дослідження Гронруса розширили концепцію сервісної якості, виділивши технічну та функціональну складові обслуговування, що є особливо актуальним для ресторанного господарства, де поєднуються матеріальний продукт і процес обслуговування [3, с. 73–78].

Ключову роль у забезпеченні якості продукції та послуг у закладах ресторанного господарства відіграє стандартизація, що встановлює єдині вимоги до технологічних процесів, сировини та готової продукції, сприяючи стабільності результатів та підвищенню рівня безпечності харчових продуктів. Вона забезпечує узгодженість діяльності підприємств із міжнародними нормами, зокрема стандартами ISO, та є основою впровадження систем управління якістю і безпечністю харчової продукції, включаючи НАССР [1, с. 4–6; 4, с. 3–5]. Система НАССР передбачає ідентифікацію, оцінювання та контроль небезпечних факторів на всіх етапах харчового ланцюга, що

дозволяє забезпечити безпечність харчових продуктів як базову складову їхньої якості [4, с. 3–5]. У контексті розвитку функціональних харчових продуктів стандартизація також визначає вимоги до збереження біологічно активних компонентів і стабільності їх функціональних властивостей [5, с. 2–4].

Окремий науковий напрям становлять дослідження функціональних харчових продуктів. За визначенням FAO/WHO, функціональні продукти – це харчові продукти, що, окрім базової поживної цінності, мають позитивний вплив на одну або декілька фізіологічних функцій організму людини [5, с. 2–4]. У працях Granato et al. підкреслюється, що функціональні харчові продукти здатні знижувати ризики розвитку хронічних захворювань, що формує нові вимоги до технологій харчової продукції [6, с. 93–118].

Сучасні дослідження у сфері ресторанного господарства свідчать, що одним із ключових напрямів розвитку галузі є інтеграція систем управління якістю, стандартизації та принципів НАССР із сучасними харчовими технологіями, що забезпечує підвищення ефективності діяльності підприємств і якості ресторанної продукції [7, с. 65–73]. Водночас впровадження функціональних харчових продуктів у меню закладів ресторанного господарства розглядається як перспективний інструмент підвищення конкурентоспроможності, формування споживчої цінності та задоволення зростаючого попиту на здорове харчування [6, с. 96–100; 8, с. 5–8].

Водночас, незважаючи на значну кількість досліджень у сфері управління якістю та окремих технологічних аспектів функціонального харчування, у науковій літературі недостатньо систематизовано підходи до їх інтеграції в єдину модель управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного господарства. Це підтверджує актуальність подальших досліджень у напрямі формування комплексних теоретичних основ забезпечення якості з урахуванням сучасних харчових технологій та принципів здорового харчування.

Постановка завдання. Узагальнення теоретичних засад управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного господарства та обґрунтування ролі технологій функціональних харчових продуктів як важливої складової сучасної системи забезпечення якості.

Виклад основного матеріалу дослідження. В умовах глобалізації ринку і розвитку

євроінтеграційних процесів, якість продукції ресторанної сфери розглядається як важливий чинник підвищення рівня життя, економіки, соціальної і екологічної безпеки нашої держави. Забезпечення якості є актуальною проблемою, тому що тільки продукція високої якості гарантує конкурентоспроможність, стійкість та успішну діяльність суб'єктів господарювання на внутрішньому і міжнародному ринках. На теренах жорсткої конкурентної боротьби підприємствам ресторанного бізнесу необхідно адаптуватися до швидких змін у зовнішньому економічному середовищі і зростанню вимогливості гостей ресторанних закладів.

Сучасний розвиток закладів ресторанного господарства визначається трансформацією підходів до формування якості продукції та послуг, що базується на інтеграції класичних принципів управління якістю та інноваційних харчових технологій. У центрі цієї трансформації перебуває концепція функціонального харчування, яка передбачає не лише задоволення фізіологічних потреб людини, але й сприяння покращенню стану здоров'я, профілактиці захворювань та підвищенню якості життя. У цьому контексті управління якістю в ресторанному господарстві набуває міждисциплінарного характеру, поєднуючи технологічні, медико-біологічні та сервісні аспекти.

Ефективне управління якістю у ресторанному господарстві передбачає комплексний підхід, що охоплює контроль якості сировини, технологічних процесів, обслуговування гостей та забезпечення санітарно-гігієнічних норм. Крім того, важливу роль відіграють сучасні міжнародні стандарти управління якістю, такі як ISO 9001, ISO 22000, які забезпечують відповідність продукції та послуг міжнародним вимогам.

Система управління якістю (СУЯ) у закладах ресторанного господарства є сукупністю організаційних структур, процедур, процесів і ресурсів, спрямованих на забезпечення стабільної відповідності продукції та послуг встановленим вимогам. Основою сучасних СУЯ є міжнародний стандарт ISO 9001:2015, який визначає процесний підхід, орієнтацію на споживача та ризик-орієнтоване мислення як ключові принципи ефективного управління якістю [1, с. 4–9].

У ресторанному бізнесі СУЯ охоплює два взаємопов'язані напрями: якість харчової продукції (смак, безпечність, харчова цінність, стабільність) та якість послуг (швидкість обслуговування, компетентність персоналу, комфорт

середовища). Важливою особливістю є одночасне управління виробничими та сервісними процесами, що формує інтегровану модель якості ресторанного продукту як комплексу «їжа, сервіс та досвід споживача».

На рис. 1 представлено концептуальну модель управління якістю у закладах ресторанного господарства, яка відображає послідовність формування кінцевої споживчої цінності.

Модель починається з вхідних ресурсів (сировина, персонал, технології та обладнання), які визначають потенційну якість майбутньої продукції та послуг. Далі ці ресурси проходять через виробничо-технологічні процеси, у межах яких здійснюється приготування продукції та формування сервісного продукту. На цьому етапі паралельно реалізуються механізми контролю якості, зокрема за принципами HACCP, а також застосовується стандартизація технологічних операцій і рецептур. Результатом функціонування системи є готова продукція та сервіс, які в сукупності

формують загальний споживчий досвід. Завершальним елементом моделі є оцінювання рівня задоволеності споживачів, що виступає інтегральним показником ефективності управління якістю в закладі ресторанного господарства.

Одним із ключових інструментів гарантування безпечності харчових продуктів є система HACCP, яка базується на ідентифікації, оцінюванні та контролі небезпечних факторів на всіх етапах харчового ланцюга [4, с. 3–6]. Її впровадження у закладах ресторанного господарства дозволяє не тільки знизити ризики, пов'язані із харчовими отруєннями споживачів, але й сприяє удосконаленню процесів виробництва ресторанної продукції та надання послуг у тих організаціях, які впровадили сучасну систему управління якістю [9, с. 78–83]. Організація контролю якості ресторанної продукції – це невід'ємна частина процесу менеджменту (управління) ресторанного бізнесу. Управління якістю ресторанної продукції, що базується на принципах HACCP, акцентує

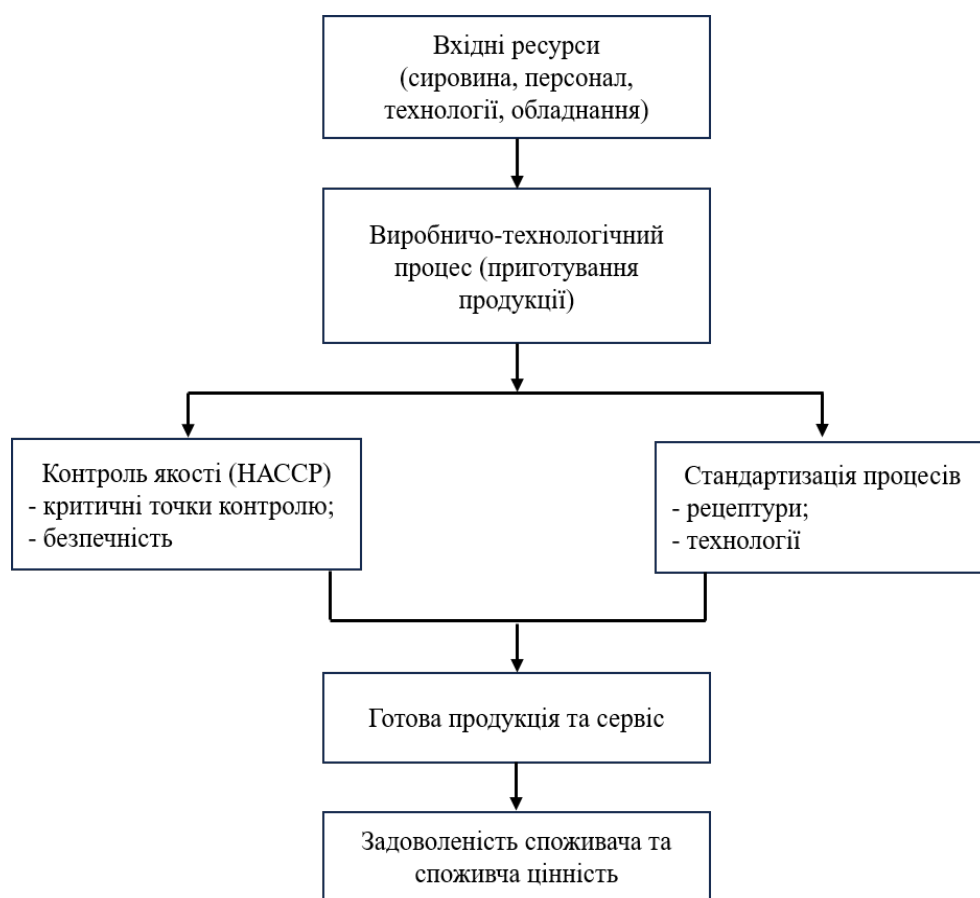


Рис. 1. Концептуальна модель управління якістю у закладах ресторанного господарства

*джерело: сформовано авторами на підставі проведених досліджень.

свою діяльність на ідентифікації, моніторингу та контролі небезпек у критичних контрольних точках, визначених в процесі виробництва, що дає можливість ефективно управляти якістю та безпекою ресторанної продукції, використовуючи заходи попередження погіршення якості та порушення безпечності ресторанної продукції.

Стандартизація у цьому контексті виступає інструментом уніфікації вимог до технологічних процесів приготування страв, умов зберігання сировини та готової продукції, рецептур і норм закладки інгредієнтів, показників якості та безпечності. Таким чином, стандартизація забезпечує повторюваність результатів і створює основу для стабільної якості продукції та послуг.

Стабільна якість ресторанної продукції є результатом комплексної інтеграції глобальних систем управління. Синхронізація вимог ISO 9001:2015 із принципами HACCP забезпечує наскрізний моніторинг операційних циклів, дозволяючи закладам превентивно управляти ризиками та гарантувати безпечність готових страв. Концептуальну модель інтеграції зазначених систем представлено на рис. 2.

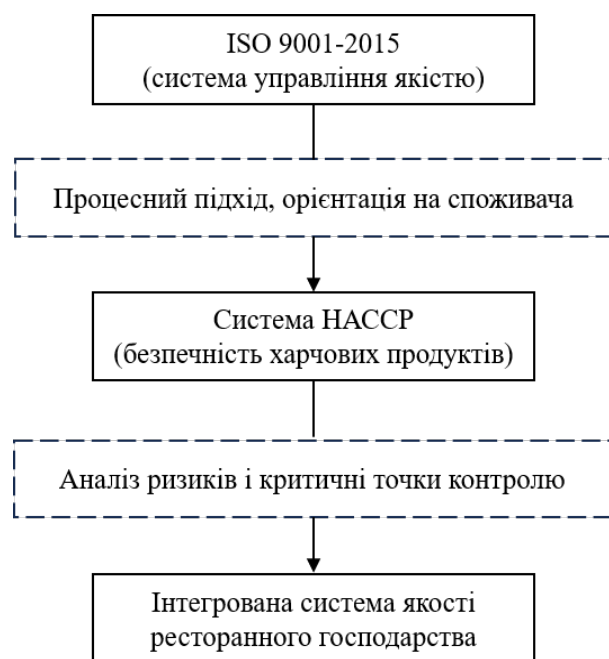


Рис. 2. Інтеграція систем HACCP та ISO 9001

*джерело: сформовано авторами на підставі проведених досліджень.

Представлений рисунок ілюструє взаємозв'язок між вимогами міжнародного стандарту ISO 9001:2015 та принципами системи HACCP, які у сукупності формують інтегровану

систему управління якістю та безпечністю харчової продукції. Стандарт ISO 9001 встановлює загальні вимоги до системи управління якістю, зокрема орієнтацію на споживача, процесний підхід, лідерство керівництва, управління ризиками та безперервне вдосконалення діяльності підприємства. Водночас система HACCP спрямована на виявлення потенційно небезпечних факторів, визначення критичних точок контролю, здійснення моніторингу та подальше впровадження коригувальних заходів для забезпечення безпечності продукції на всіх технологічних операціях з її виготовлення.

Інтеграція цих систем дозволяє сформувати єдиний механізм управління, у якому гарантування якості та безпечності розглядаються як складові діяльності закладу ресторанного господарства, що взаємно доповнюють одне одного. Такий підхід сприяє своєчасному виявленню та мінімізації ризиків, стандартизації виробничих процесів, підвищенню ефективності внутрішнього контролю, забезпечує стабільність якісних характеристик продукції та послуг. Така інтегрована система управління створює передумови для підвищення довіри споживачів, зміцнення конкурентних позицій підприємства, а також його відповідності сучасним міжнародним вимогам у сфері харчової безпечності та управління якістю.

Одним із найбільш динамічних напрямів розвитку сучасної харчової індустрії є функціональні харчові продукти, що містять у своєму складі біологічно активні компоненти, які надають позитивного впливу на фізіологічні функції організму людини та можуть сприяти зниженню ризику розвитку неінфекційних хронічних захворювань [6, с. 93–118]. До основних функціональних інгредієнтів належать пробіотики та пребіотики, поліненасичені жирні кислоти (омега-3), харчові волокна, антиоксиданти рослинного походження.

У ресторанному господарстві впровадження функціональних продуктів харчування потребує адаптації технологічних процесів, оскільки біоактивні речовини є чутливими до температури, активної кислотності (pH) та умов обробки, що, в свою чергу, формує нові вимоги до технологій приготування страв, збереження їх поживної цінності та контролю якості. Саме від правильного вибору способів технологічної обробки залежать харчова цінність, безпечність та функціональні властивості готової продукції. Узагальнену модель збереження функціональних властивостей харчових продуктів представлено на рис. 3.

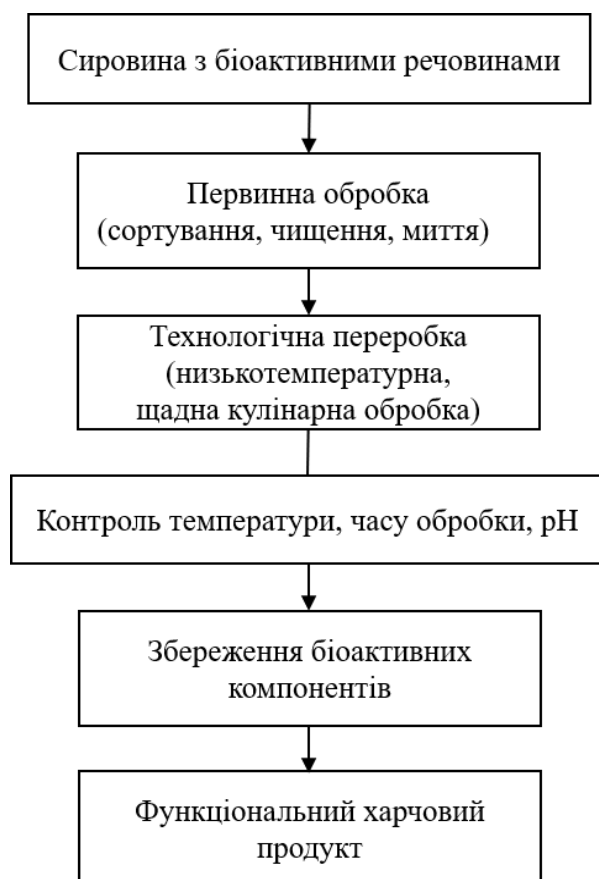


Рис. 3. Модель збереження функціональних властивостей харчових продуктів

*джерело: сформовано авторами на підставі проведених досліджень.

Наведена модель відображає послідовність ключових стадій технології виготовлення функціональних продуктів харчування – від добору рецептурних інгредієнтів до виходу готового виробу із заданими корисними властивостями. Вихідним етапом є використання сировинної бази, збагаченої біологічно активними

речовинами, які й формують очікувану фізіологічну цінність продукту. Наступним кроком є первинна обробка сировини, під час якої важливо мінімізувати механічні втрати поживних речовин та запобігти їх руйнуванню.

Особливе значення має технологічна переробка підготовленої сировини, оскільки саме на цьому етапі відбуваються найбільш істотні зміни складу функціональних інгредієнтів під впливом різних факторів: температури, тривалості теплового оброблення, кислотності середовища та інших технологічних чинників. Впровадження щадних кулінарних методів, таких як су-від (Sous-Vide), готування на парі, низькотемпературного нагріву та ін. сприяє збереженню біологічної активності функціональних компонентів та підвищенню харчової цінності готової продукції (табл. 1).

Для окремих видів овочевої сировини після обробки Sous-Vide спостерігалось навіть підвищення визначуваного вмісту поліфенолів внаслідок руйнування клітинних структур і кращої екстракції фенольних сполук [10, с. 2121].

Дослідження, проведені науковцями [11, р. 412–420, 12, р. 206, 13, р. 69–76] свідчать, що на збереження функціональних інгредієнтів істотно впливає вибір способу кулінарної обробки. Так, найбільшими втратами вітаміну С і поліфенольних сполук, внаслідок їх термічної деградації та дифузії у варильне середовище, характеризується традиційне варіння у воді, проте приготування на парі та за технологією Sous-Vide дозволяє зберегти вітаміну С до 80–96% та поліфенольних сполук до 85–100%, що пояснюється більш низькими температурами обробки, а також відсутністю контакту продукту з водою та обмеженим доступом кисню.

Важливою складовою моделі (рис. 3) є контроль технологічних параметрів процесу,

Таблиця 1

Вплив способів кулінарної обробки на збереження біологічно активних компонентів рослинної сировини

Спосіб кулінарної обробки	Збереження вітаміну С, %	Збереження поліфенолів, %	Особливості
Варіння у воді	45–70	50–80	Найбільші втрати водорозчинних сполук через їх перехід у відвар
Приготування на парі	70–90	80–95	Забезпечує краще збереження антиоксидантів та вітаміну С порівняно з варінням
Sous-Vide	80–96	85–100	Один із найбільш ефективних способів збереження біологічно активних речовин завдяки вакуумуванню та низьким температурам

*джерело: сформовано авторами на підставі проведених досліджень.

що передбачає моніторинг критичних факторів, які можуть впливати на стабільність біологічно активних речовин. Такий контроль забезпечує отримання, перш за все, функціонального харчового продукту зі стабільними показниками якості, а також безпечності та прогнозованими оздоровчими властивостями. Запропонована модель демонструє, що збереження функціональних властивостей продуктів харчування є результатом комплексного управління всіма етапами технологічного процесу, що повністю відповідає сучасним принципам управління якістю у ресторанних закладах.

Забезпечення високого рівня якості продукції та послуг, що формують споживчу цінність та визначають конкурентні переваги підприємства, є одним із вирішальних чинників успішної діяльності, так як у ресторанному господарстві кінцевий результат оцінюється споживачем комплексно, оскільки враження від відвідування закладу формується не тільки якістю виготовлених страв, а й рівнем обслуговування, професійністю персоналу та здатністю підприємства задовольнити індивідуальні потреби гостей закладу. Взаємозв'язок між якістю продукції та послуг закладів ресторанного господарства та споживчою цінністю представлено на рис. 4.



Рис. 4. Взаємозв'язок «якість продукції – якість послуг – споживча цінність»

*джерело: сформовано авторами на підставі проведених досліджень.

Рисунок 4 ілюструє інтеграцію якості продукції та якості послуг як основи формування споживчої цінності у ресторанних закладах. Якість

продуктів харчування визначається сукупністю їх органолептичних характеристик, харчовою та біологічною цінністю, безпечністю, відповідністю вимогам, наведеним у нормативних документах і стабільністю технологічних показників [2, с. 85–88, 14, с. 387–409]. При виробництві функціональних харчових продуктів, де важливим є не лише забезпечення високих споживчих властивостей, а й збереження біологічно активних компонентів, що обумовлюють їх функціональне призначення, ці критерії набувають особливої актуальності.

Якість послуг характеризується рівнем організації обслуговування, професійною компетентністю персоналу, оперативністю виконання замовлень, та ефективністю комунікації зі споживачами та є невід'ємною складовою загальної якості продукції. Сучасні дослідження підтверджують, що споживач оцінює не лише продукт, але й досвід його отримання, включаючи сервіс, атмосферу та персоналізацію пропозиції [2, с. 85–88]. Враховуючи сучасний розвиток концепції здорового харчування, сервісна складова доповнюється наданням інформації не тільки щодо складу страв, а й їх харчової цінності, функціональних властивостей та можливостей індивідуального підходу до харчового раціону відповідно до потреб споживачів. У контексті функціонального харчування важливим є формування нової моделі сервісу, яка передбачає перш за все інформування споживача про функціональні властивості страв, а також персоналізацію меню, консультування щодо харчової цінності та формування харчової поведінки клієнта, яка сприятиме збереженню його здоров'я. Отже, сервісна складова стає інструментом формування доданої цінності ресторанного продукту.

Поєднання високої якості продукції та послуг забезпечує формування такої споживчої цінності, яка відображає загальне сприйняття клієнтом закладу ресторанного господарства корисності отриманого продукту та рівня задоволення його очікувань. Саме споживча цінність визначає лояльність клієнтів, повторні відвідування закладу, формує позитивний імідж підприємства та його конкурентоспроможність на ринку ресторанних послуг. Отже, ефективне управління якістю повинно ґрунтуватися на комплексному підході, що поєднує технологічні, організаційні та сервісні складові діяльності закладу ресторанного господарства, забезпечуючи створення конкурентоспроможного ресторанного продукту з високою споживчою цінністю. Сучасна модель

розвитку ресторанного господарства передбачає інтеграцію системи управління якістю з технологіями функціонального харчування. Це дозволяє забезпечити не лише відповідність стандартам безпеки, але й гарантовану функціональну ефективність продукції. Ключовими елементами інтегрованої системи є контроль якості сировини з урахуванням функціональних властивостей, стандартизація рецептур функціональних страв, контроль критичних технологічних параметрів, оцінка стабільності біологічно активних компонентів та моніторинг задоволеності споживачів.

Впровадження функціональних харчових продуктів у діяльність закладів ресторанного господарства є багатоетапним процесом, що потребує комплексного врахування маркетингових, організаційних, управлінських та технологічних аспектів. Ефективність цього процесу залежить від системності управлінських рішень, починаючи з ідентифікації потреб споживачів і закінчуючи оцінюванням результативності впровадження нової продукції. Узагальнений алгоритм впровадження функціональних продуктів у меню ресторанних закладів наведено на рис. 5.

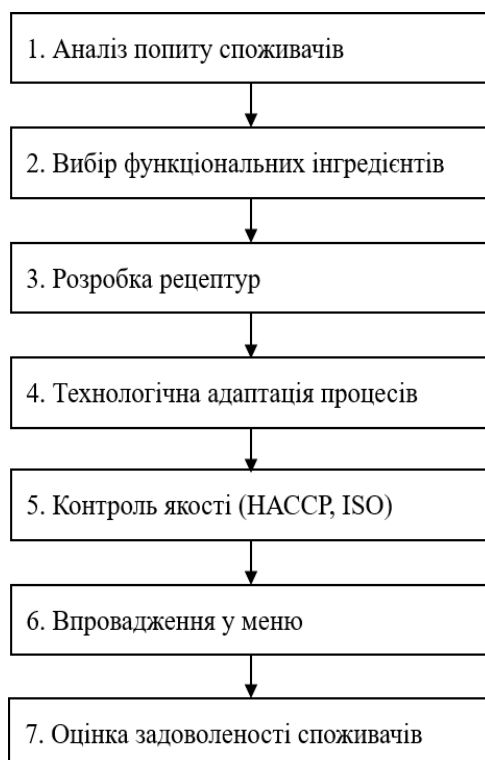


Рис. 5. Алгоритм впровадження функціональних продуктів у меню

*джерело: сформовано авторами на підставі проведених досліджень

Алгоритм, наведений на рис. 5 представляє логічну послідовність основних етапів розроблення та впровадження функціональних харчових продуктів у меню закладу ресторанного господарства. На першому етапі проводиться дослідження попиту споживачів, яке передбачає аналіз сучасних тенденцій у сфері здорового харчування, вивчення споживчих уподобань, визначення цільової аудиторії та оцінювання ринкових перспектив нової продукції. Отримані результати є підґрунтям для вибору функціональних інгредієнтів, що повинні відповідати як сучасним вимогам щодо безпеки, так і харчової цінності, біологічної активності, враховуючи їх технологічну сумісність з іншими рецептурними компонентами.

Наступний етап – розроблення рецептур функціональних страв, передбачає наукове обґрунтування складу продукції, визначення оптимального співвідношення інгредієнтів, розрахунок харчової та енергетичної цінності. Після цього здійснюється оптимізація виробничого циклу під нові технологічні параметри, включно вибір способів кулінарної обробки, здатних забезпечити максимальне збереження біологічно активних речовин та, за необхідності, проводиться модернізація виробничого обладнання.

Особливе місце в алгоритмі впровадження функціональних страв у меню закладу займає контроль якості та безпеки продукції, що здійснюється відповідно до принципів систем HACCP та вимог міжнародних стандартів з управління якістю. На цьому етапі проводиться моніторинг критичних точок контролю та перевірка відповідності готової продукції встановленим показникам якості, безпеки та функціональної спрямованості.

У разі успішного проходження перевірки страви функціонального призначення вносяться у меню ресторанного закладу. Завершальним етапом алгоритму є оцінювання задоволеності споживачів шляхом аналізу їх відгуків, показників повторних замовлень, рівня лояльності та інших критеріїв. Отримані результати використовуються як інструмент зворотного зв'язку з метою подальшого вдосконалення рецептур, технологічних операцій та системи управління якістю. Таким чином, запропонований алгоритм відображає безперервний цикл удосконалення, що відповідає принципам процесного підходу та концепції постійного покращення, що закладені у міжнародних стандартах з управління якістю.

Подальший розвиток систем управління якістю у ресторанному господарстві пов'язаний із цифровізацією процесів контролю, впровадженням технологій так званої «розумної кухні», використанням систем моніторингу харчової безпеки в режимі реального часу та розвитком персоналізованого харчування. Важливою тенденцією є також інтеграція принципів сталого розвитку, що передбачає мінімізацію харчових відходів, раціональне використання ресурсів та впровадження екологічно безпечних технологій виробництва.

Висновки і перспективи подальших досліджень у даному напрямі. У результаті проведених досліджень узагальнено теоретичні засади управління якістю продукції та послуг у закладах ресторанного господарства в контексті впровадження технологій функціональних харчових продуктів. Встановлено, що ефективно функціонування системи управління якістю ґрунтується на комплексному застосуванні процесного підходу, принципів стандартизації, міжнародних стандартів ISO 9001 та системи HACCP, які забезпечують стабільність технологічних процесів, безпеку продукції та високий рівень обслуговування споживачів. Обґрунтовано, що впровадження функціональних харчових продуктів потребує адаптації технологічних процесів із метою збереження біологічно активних компонентів та забезпечення їх функціональних властивостей. Доведено, що інтеграція сучасних технологій виробництва функціональних продуктів із системою управління якістю сприяє підвищенню споживчої цінності продукції, конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства та задоволеності споживачів. Перспективи подальших досліджень полягають у розробленні методичних підходів до оцінювання ефективності впровадження функціональних харчових продуктів та вдосконаленні систем управління якістю відповідно до сучасних тенденцій розвитку ресторанного господарства.

ЛІТЕРАТУРА

1. ДСТУ ISO 9001:2015. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT). – [Чинний від 2016-07-01]. – Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2015. – IV, 22 с. – (Національний стандарт України).
2. Buttle F., Maklan S. Customer Relationship Management: Concepts and Technologies. 4th ed. London: Routledge. 2019. 468 p. DOI: <https://doi.org/10.4324/9781351016551>.
3. Grönroos C. Service management and marketing: Customer management in service competition. 3rd ed. Hoboken: John Wiley & Sons, 2007. 496 p.
4. General Principles of Food Hygiene: Codex Alimentarius Code of Practice, No. CXC 1-1969 / Codex Alimentarius Commission; Joint FAO/WHO Food Standards Programme. Revised in 2020. Rome: FAO: WHO, 2020. 40 p. URL: <https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius>.
5. Food safety risk analysis: A guide for national food safety authorities / Food and Agriculture Organization of the United Nations, World Health Organization. Rome: FAO: WHO. 2007. 118 p. (FAO Food and Nutrition Paper; no. 87).
6. Functional foods: Product development, technological trends, efficacy testing, and safety / D. Granato, F. J. Barba, D. Bursac Kovacevic [et al.]. *Annual Review of Food Science and Technology*. 2020. Vol. 11. P. 93-118. DOI: <https://doi.org/10.1146/annurev-food-032519-051708>.
7. Біленька І. Р., Кашкано М. А., Лазаренко Н. А. Роль стандартизації, системи HACCP в управлінні якістю продукції та послуг закладів ресторанного господарства. Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія: Технічні науки. 2025. Вип. 1, С. 65-73. DOI: <https://doi.org/10.37734/2518-7171-2025-1-11>.
8. Vrgovic P., Pojic M., Teslic N., et al. Communicating Function and Co-Creating Healthy Food: Designing a Functional Food Product Together with Consumers. *Foods*. 2022. Vol. 11(7). P. 961. DOI: <https://doi.org/10.3390/foods11070961>.
9. Русавська В.А., Чеботаєва Т.С. Застосування принципів системи HACCP для вдосконалення системи управління якістю продукції та послуг у ресторанному бізнесі України. *Підприємництво і торгівля*. 2021. № 28. С. 78-83. DOI: <https://doi.org/10.36477/2522-1256-2021-28-12>.
10. Kosewski G., Kowalowska M., Drzymała-Czyz S., & Przysławski J. The Impact of Culinary Processing, including Sous-Vide, on Polyphenols, Vitamin C Content and Antioxidant Status in Selected Vegetables – Methods and Results: A Critical Review. *Foods*. 2023. Vol 12 (11). P. 2121. DOI: <https://doi.org/10.3390/foods12112121>.
11. Lafarga T., Vinas I., Bobo G., Simo J., Aguilo-Aguayo I. Effect of Steaming and Sous-Vide Processing on the Quality of Brassica Vegetables. *LWT – Food Science and Technology*. 2018. Vol. 47. P. 412-420. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.lwt.2018.04.008>.
12. Głuchowski, A., Czarniecka-Skubina, E., & Pielak, M. Effect of the Sous-Vide Method on the Quality of Vegetables – A Review. *Foods*. 2026. Vol. 15(2), P. 206. DOI: <https://doi.org/10.3390/foods15020206>.
13. Özer C. Influence of different cooking methods on bioactive properties of broccoli. *Uluslararası Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*. 2021. Vol. 5(1). P. 69-76. DOI: <https://doi.org/10.30625/ijctr.785266>.

14. Namkung, Y., & Jang, S. Does Food Quality Really Matter in Restaurants? *Its Impact On Customer Satisfaction and Behavioral Intentions. Journal of Hospitality & Tourism Research*. 2007. Vol. 31(3). P. 387-409. DOI: <https://doi.org/10.1177/1096348007299924>.

REFERENCES

1. DSTU ISO 9001:2015. Systemy upravlinnia iakistiu. Vymohy (ISO 9001:2015, IDT). – [Chynnyj vid 2016-07-01]. – Kyiv: DP «UkrNDNTs», 2015. – IV, 22 s. – (Natsional'nyj standart Ukrainy).

2. Buttle, F., Maklan, S. (2019), Customer Relationship Management: Concepts and Technologies. 4th ed. London: Routledge. 468 p. DOI: <https://doi.org/10.4324/9781351016551>.

3. Grönroos, C. (2007), Service management and marketing: Customer management in service competition. 3rd ed. Hoboken: John Wiley & Sons. 496 p.

4. General Principles of Food Hygiene: Codex Alimentarius Code of Practice, No. CXC 1-1969 / Codex Alimentarius Commission; Joint FAO/WHO Food Standards Programme. Revised in 2020. Rome: FAO: WHO, 2020. 40 p. URL: <https://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius>.

5. Food safety risk analysis: A guide for national food safety authorities / Food and Agriculture Organization of the United Nations, World Health Organization. Rome: FAO: WHO. 2007. 118 p. (FAO Food and Nutrition Paper; no. 87).

6. Granato, D., Barba, F. J., Bursac Kovacevic, D., Lorenzo, J. M., Cruz, A. G., & Putnik, P. (2020), Functional foods: Product development, technological trends, efficacy testing, and safety. *Annual Review of Food Science and Technology*. 11. p. 93-118. DOI: <https://doi.org/10.1146/annurev-food-032519-051708>.

7. Bilenka, I. R., Kashkano, M. A., & Lazarenko, N. A. (2025), Rol standartyzatsii, systemy HACCP v upravlinni yakistiu produktsii ta posluh zakladiv restorannoho hospodarstva. *Naukovyi visnyk*

Poltavskoho universytetu ekonomiky i torhivli. Seriya: Tekhnichni nauky. 1. S. 65-73. DOI: <https://doi.org/10.37734/2518-7171-2025-1-11>.

8. Vrgovic, P., Pojic, M., Teslic, N., et al. (2022), Communicating Function and Co-Creating Healthy Food: Designing a Functional Food Product Together with Consumers. *Foods*. 11(7). p. 961. DOI: <https://doi.org/10.3390/foods11070961>

9. Rusavs'ka, V.A., Chebotaieva, T.S. (2021), Zastosuvannia pryntsyviv systemy NASSR dlia vdoskonalennia systemy upravlinnia iakistiu produktsii ta posluh u restorannomu biznesi Ukrainy. *Pidpriemnytstvo i torhivlia*. 28. s. 78-83. DOI: <https://doi.org/10.36477/2522-1256-2021-28-12>.

10. Kosewski, G., Kowalówka, M., Drzymała-Czyż, S., & Przysławski, J. (2023), The Impact of Culinary Processing, including Sous-Vide, on Polyphenols, Vitamin C Content and Antioxidant Status in Selected Vegetables – Methods and Results: A Critical Review. *Foods*. 12 (11), p. 2121. DOI: <https://doi.org/10.3390/foods12112121>.

11. Lafarga, T., Vinas, I., Bobo G., Simo, J., Aguilo-Aguayo, I. (2018), Effect of Steaming and Sous-Vide Processing on the Quality of Brassica Vegetables. *LWT – Food Science and Technology*. 47. p. 412-420. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ifset.2018.04.008>.

12. Głuchowski, A., Czarniecka-Skubina, E., & Pielak, M. (2026), Effect of the Sous-Vide Method on the Quality of Vegetables – A Review. *Foods*. 15(2), p. 206. DOI: <https://doi.org/10.3390/foods15020206>.

13. Özer, C. (2021), Influence of different cooking methods on bioactive properties of broccoli. *Uluslararası Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*. 5(1). p. 69-76. DOI: <https://doi.org/10.30625/ijctr.785266>.

14. Namkung, Y., & Jang, S. (2007), Does Food Quality Really Matter in Restaurants? *Its Impact On Customer Satisfaction and Behavioral Intentions. Journal of Hospitality & Tourism Research*. 31(3). p. 387-409. DOI: <https://doi.org/10.1177/1096348007299924>.

Стаття поширюється на умовах ліцензії відкритого доступу (CC BY 4.0)



Дата першого надходження статті до видання: 13.07.2026
Дата прийняття статті до друку після рецензування: 14.08.2026
Дата публікації (оприлюднення) статті: 12.10.2026