

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ  
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

**Факультет харчових технологій та управління якістю продукції АПК**

**УДК 006.05:640.4**

**ПОГОДЖЕНО**

**Декан факультету  
харчових технологій та управління  
якістю продукції АПК**

\_\_\_\_\_ **Баль-Прилипко Л.В.**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 р.

**ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ**

**Завідувач кафедри  
стандартизації та сертифікації  
сільськогосподарської продукції**

\_\_\_\_\_ **Толок Г.А.**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2024р.

**МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**на тему: «Розроблення заходів покращення системи менеджменту в умовах  
підприємства»**

**Спеціальність: 175 «Інформаційно-вимірювальні технології»  
Освітня програма – «Якість, стандартизація та сертифікація»  
Орієнтація освітньої програма – Освітньо-професійна програма**

**Гарант освітньої програми**

**к.т.н., доцент**

\_\_\_\_\_

**Слива Ю.В.**

**Керівник магістерської роботи**

**к.т.н., доцент**

\_\_\_\_\_

**Слива Ю.В**

**Виконав**

\_\_\_\_\_

**Горлаков І.І.**

**КИЇВ – 2024**

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ  
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

**Факультет харчових технологій та управління якістю продукції АПК**

**ЗАТВЕРДЖУЮ:**

**Завідувач кафедри**

стандартизації та сертифікації сільськогосподарської продукції,  
канд. техн. наук, доцент

\_\_\_\_\_ **Толок Г.А.**

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 р.

**ЗАВДАННЯ**

**ДО ВИКОНАННЯ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ СТУДЕНТУ**

Горлакову Івану Івановичу

Спеціальність: 175 «Інформаційно-вимірювальні технології»

Освітня програма – «Якість, стандартизація та сертифікація»

Тема магістерської роботи: «Розроблення заходів покращення системи менеджменту в умовах підприємства»

затверджена наказом ректора НУБіП України від 17.01.2024 р. № 53 «С»

Термін подання завершеної роботи на кафедру 1 листопада 2024 р.

Вихідні дані до магістерської роботи: літературні джерела, наукові статті, нормативні документи, інтернет-ресурси, документація СУБХП мережі закладів ресторанного господарства.

Перелік питань, що підлягають дослідженню:

1. Проаналізувати вимоги законодавства України та вимоги базових міжнародних стандартів ISO серії 22000 до системи управління безпеністю харчових продуктів в закладах ресторанного господарства;
2. Визначити стан функціонування системи менеджменту в умовах закладу ресторанного господарства та ідентифікувати елементи для покращення;
3. Застосування методики оцінювання ефективності функціонування системи менеджменту в умовах закладу ресторанного господарства. Провести внутрішній аудит, визначити невідповідності та розробити заходи керування.

Дата видачі завдання «26» лютого 2024 р.

Керівник магістерської роботи \_\_\_\_\_

Слива Ю.В.

Завдання прийняв до виконання \_\_\_\_\_

Горлаков І.І.

## РЕФЕРАТ

Магістерська робота викладена на 92 сторінках, містить 3 розділи, 4 таблиці, вступ, висновки, додатки, перелік посилань із 34 джерел, 1 додаток.

Мета роботи: розроблення заходів покращення системи менеджменту в умовах закладу ресторанного господарства.

Об'єкт дослідження: система управління безпечністю харчових продуктів в умовах закладу ресторанного господарства «Сушия» м. Київ, просп. Академіка Палладіна 39/16.

Предмет дослідження: стандарти ISO серії 22000 для закладів ресторанного господарства.

Матеріали дослідження: стандарти ДСТУ ISO 22000:2007, ISO 22002-2:2013, методичні рекомендації з безпеності харчових продуктів, Закони України.

**Ключові слова:** БЕЗПЕЧНІСТЬ, НАССР, СУБХП, ISO.

## **ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ**

НАССР – аналіз небезпечних чинників та критичні точки контролю;

ISO – міжнародна організація зі стандартизації;

ДСТУ – національний стандарт України;

ТОВ – товариство з обмеженою відповідальністю;

СУБХП – система управління безпекою харчовими продуктами.

## ЗМІСТ

<u>ВСТУП</u>	7
<u>РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ ВИМОГ ДО ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА</u>	9
<u>1.1 Вимоги законодавства України до системи менеджменту в закладах ресторанного господарства</u>	9
<u>1.2 Вимоги Міжнародних стандартів ISO серії 22000 до розробки та впровадження системи менеджменту в закладах ресторанного господарства</u>	15
<u>1.2.1 Аналіз рекомендацій ISO/TS 22002-2:2013 до розроблення програм передумов в закладах ресторанного господарства</u>	21
<u>1.2.2 Аналіз вимог ДСТУ ISO 22000:2007 до системи управління безпечністю харчових продуктів в закладах ресторанного господарства</u>	24
<u>1.3 Висновки з розділу 1</u>	30
<u>РОЗДІЛ 2 ДІАГНОСТИКА СТАНУ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ В УМОВАХ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА «СУШИЯ»</u>	33
<u>2.1 Обґрунтування актуальності дослідження</u>	33
<u>2.2 Характеристика закладів ресторанного господарства мережі ресторанів «Сушия»</u>	35
<u>2.3 Політика вищого керівництва ТОВ «Сушия» у сфері якості надання послуг та безпеки харчових продуктів</u>	47
<u>РОЗДІЛ 3 РОЗРОБЛЕННЯ ЗАХОДІВ ПОКРАЩЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ В УМОВАХ МЕРЕЖІ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА «СУШИЯ»</u>	50
<u>3.1 Методика оцінювання ефективності функціонування системи менеджменту в умовах закладу ресторанного господарства</u>	50
<u>3.2 Проведення аналізу ефективності функціонування системи менеджменту в умовах закладу ресторанного господарства .....</u>	52

<u>3.3 Розроблення заходів покращення системи менеджменту в умовах закладу ресторанного господарства</u>	75
<u>3.4 Економічна доцільність результатів досліджень</u>	82
<u>ВИСНОВКИ</u>	85
<u>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</u>	88
<u>ДОДАТКИ</u>	93
<u>ДОДАТОК А ЧЕК-ЛИСТ ВІДКРИТТЯ-ЗАКРИТТЯ РЕСТОРАНУ</u>	94

## ВСТУП

На теперішній час для отримання високого рівня довіри гостей до закладів громадського харчування є гарантування безпечності харчових продуктів. Також в сучасних реаліях кожен учасник харчового ланцюга хоче бачити біля себе надійну ланку. Слід зазначити, що з кожним днем все більш жорсткими стають вимоги до безпечності харчових продуктів. Більшість законодавств вимагають від закладів ресторанного господарства впровадження системи управління безпечністю харчових продуктів, які засновані на принципах HACCP.

**Мета і завдання дослідження.** Мета роботи полягає у вдосконаленні існуючої системи управління безпечністю харчових продуктів, яка діє в умовах закладу ресторанного господарства «Сушия». Завдання полягає у розробленні заходів покращення системи управління безпечністю харчових продуктів, а саме:

Визначити стан функціонування СУБХП в умовах закладу ресторанного господарства «Сушия» та ідентифікувати елементи для покращення;  
Застосування методики оцінювання ефективності функціонування СУБХП в умовах закладу ресторанного господарства «Сушия». Провести внутрішній аудит, визначити невідповідності та розробити заходи керування.

**Об'єкт дослідження:** система управління безпечністю харчових продуктів в умовах закладу ресторанного господарства «Сушия».

**Предмет дослідження:** стандарти ISO серії 22000 для закладів ресторанного господарства.

**Методи дослідження:** виконуючи магістерську роботу використовувалися методи дослідження; аналіз, синтез, порівняння, узагальнення.

**Публікації:** для визначення актуальності даної теми було проведено такі дослідження:

# **РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ ВИМОГ ДО ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

## **1.1 Вимоги законодавства України до системи менеджменту в закладах ресторанного господарства**

Українське законодавство передбачає Конституцію України, Закон України «Про основні засади та вимоги до безпечності і якості харчових продуктів», Митний кодекс України, Закони України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів», «Про ветеринарну медицину» та інші. Нами був проведений аналіз нормативно-правової бази та нажче будуть висвітленні основні вимоги до впровадження системи управління безпечністю харчових продуктів в закладах громадського харчування.

Сфера застосування закону застосовується до суспільних відносин, пов'язаних із здійсненням державного контролю за діяльністю ринкових операторів, що беруть участь у виробництві або обігу продуктів харчування, включаючи експортування на митну територію України для харчування тощо.

У сфері державного контролю є наступні органи виконавчої влади:

- 1) Кабінет Міністрів України;
- 2) Центральний виконавчий орган
- 3) Компетентні органи.

Та саме компетентні органи державного контролю проводять державний контроль за виконанням постійних процедур на підставі принципів НАССР, створюють плани довгострокових та щорічних перевірок, план непередбачуваних ситуацій із безпечністю харчових продуктів тощо.

Заклади громадського харчування мають наступні обов'язки:

Не перешкоджати роботі компетентного органу, враховуючи те, що він діє за процедурою яка відповідає Закону України «Про основні засади та вимоги до безпечності і якості харчових продуктів»;



- Якщо виявленні невідповідності, заклад громадського харчування повинен їх виправити;

- Забезпечувати умови для роботи компетентних органів;

- Отримувати відповідні документи про перевірку від компетентних органів.

В Законі України зазначені наступні принципи державного контролю:

- у сфері економічної діяльності в пріоритеті стоїть життя та здоров'я людини;

- всі оператори ринку мають рівність прав та законності інтересів;

- кожного оператора ринку гарантуються права та законність інтересів;

- державний контроль об'єктивний і неупереджений;

- законність;

- контроль проводиться систематично, абсолютна прозорість та відкритість;

- запобігання дублювання державних контрольних заходів;

- презумпція законності функціонування закладу громадського харчування;

- попередженням порушення законодавства;

- запобігання встановленню цілей або будь-яке інше планування, спрямоване на залучення відповідальності операторів ринку або до вживання примусових заходів;

- своєчасність та оцінка ризику;

- міжнародні договори України повинні дотримуватися.

Державні контрольні заходи мають наступні вимоги:

Контроль держави проводиться компетентним органом влади. Всі вийнятки вказані у Законі України «Про основні засади та вимоги до безпечності і якості харчових продуктів».

Контроль повинен орієнтуватися на ризики та проводитись з інтервалами, достатніми для досягнення цілей Закону України «Про основні засади та вимоги до безпечності і якості харчових продуктів».

Заклад громадського харчування перевіряють без попередження. Але існують випадки, коли повідомлення необхідне. У тому випадку перевірка системи

НАССР проводиться не пізніше ніж за три робочі дні. Повідомлення відправляється враховуючи відповідно процедуру.

Якщо було виявлено невідповідність або є підозра на неї, компетентні органи можуть перевірку провести позапланово.

На будь-якому етапі виробництва та обігу продуктів харчування і кормів проводиться контроль. Державні заходи контролю ґрунтуються на оцінці ризику. Використовуючи державні акти, відбувається контроль компетентними органами. При перевірці компетентний орган має містити підготовлений перелік питань для перевірки відповідності закладу громадського харчування вимогам про харчові продукти. Кожен пункт має містити посилання на акт, за яким проводиться перевірка. Якщо при перевірці були виявлені невідповідності, то в результатах вказують відповідне порушення закону.

При перевірці обов'язково потрібно відбирати зразки для наступного аналізу.

Процес перевірки закладу громадського харчування здійснюються у формі лабораторної, аудиту, відбору зразків, документальної перевірки, перевірки відповідності тощо.

Необхідність здійснення державного контролю компетентним органом необхідно для того, щоб:

- у сфері харчових продуктів визначити пріоритетні шляхи;
- унеможливлення потрапляння небезпечної продукції до споживача;
- бачити та бути усвідомленими у кількості пестицидів та інших препаратів тощо в продукції чи сировині.

В умовах закладу громадського харчування проводиться аудит діючої системи, в основі якого лежать принципи НАССР, який потрібний для перевірки ефективності данної системи.

Під час перевірки перевіряється:

- наявність ведення обліку;
- різноманітні процеси, які можуть вплинути на безпечність;
- документація;

- система внутрішнього контролю в закладі;
- впроваджені закладом громадського харчування корегуючі дії після етапу виявлення невідповідностей;
- персонал.

При перевірці можуть перевірятися приміщення, прилеглі території, обладнання, сировина, технологія, інгредієнти, пакування, різноманітні засоби та способи миття, маркування, реклама, зовнішній вигляд тощо.

Також існує затверджений Радою Міністрів України план дій при виникненні надзвичайних ситуацій із харчовими продуктами.

У плані дій з надзвичайних ситуацій необхідно визначити їх завдання і повноваження, пов'язані з усуненням загроз, а також порядок взаємодії і обмін інформацією між компетентними органами влади.

При необхідності план надзвичайних ситуацій переглядається (наприклад в разі зміни структури компетентного органу).

В Законі України «Про основні засади та вимоги до безпечності і якості харчових продуктів» є вимоги на продукцію на території України, яка завезена за кордону. Харчові продукти, які знаходяться на території України повинні відповідати вимогам законодавства про харчові продукти (їх безпека, гігієна, простежуваність тощо).

Перелік харчових продуктів, їх показники якості затверджує Центральний орган виконавчої влади. Вони підлягають державному контролю на призначених прикордонних інспекційних майданчиках. Вийнятки зазначені у Законі України «Про основні засади та вимоги до безпечності і якості харчових продуктів».

Заклади громадського харчування повинні розуміти, що несуть відповідальність за:

Недотримання санітарно-гігієнічних вимог. Законодавством встановлені вимоги безпечності харчових продуктів. І якщо вони становлять загрозу для життя або здоров'ю людини, наприклад для цього порушення штраф в розмірі десяти

мінімальних заробітних плат для юридичної особи та шести мінімальних заробітних плат для фізичної особи-підприємця;

Обіг харчових продуктів в закладі громадського, де персонал офіційно не працевлаштований. Якщо не обов'язкова вимога, то за недотримання її також накладається штраф.

У оператора ринку немає можливості вилучення небезпечної продукції, ведення виробництва, виготовлення продуктів, які можуть завдати шкоди здоров'ю людини, зберігання харчових продуктів без одержання відповідного дозволу, при недотриманні постійно-діючих процедур, які базуються на принципах НАССР, якщо маркування на харчових продуктах не відповідає вимогам закону передбачає накладення штрафу тощо.

При фіксації випадку порушення вимог створюється протокол, в якому зазначається дата та місце виробництва, інформація про особу, яка складала протокол, відомості про особу та об'єкт, для яких встановлений протокол, вказується адреса, час порушення, зазначаються посилання на положення які були порушені із зазначенням розділу тощо, інформація про свідків та інша необхідна інформація.

Протокол, його форма затверджується Центральним органом виконавчої влади, який забезпечує підготовку та реалізацію державної політики в галузі безпеки і окремих показників якості харчових продуктів.

При необхідності до протоколу може додаватися пояснювальна записка від особи, якій зроблено звіт. Складається протокол у двох примірниках і підписується особою, яка склала його. Копія протоколу віддається призначеній особі. Порушення розглядаються компетентними органами не пізніше 15 робочих днів з моменту отримання протоколу компетентним органом. У певних випадках розгляд справи може переглядатися відповідно до Закону України «Про основні засади та вимоги до безпеки і якості харчових продуктів».

В результаті огляду справи компетентний орган приймає рішення про закриття справи, або накладення штрафу. В рішенні вказується інформація про особу, яка

винесла постанову, відомості про потерпілого, місце та час розгляду справи, різноманітні посилання на порушення закону, посилання які передбачають відповідальність.

Якщо висунуте рішення про накладення штрафу, то воно повинне відповідати вимогам документа, передбаченого Законом України «Про виконавчі процедури».

## **1.2 Вимоги Міжнародних стандартів ISO серії 22000 до розробки та впровадження системи менеджменту в закладах ресторанного господарства**

Інтеграція України в світову економіку ставить свої завдання перед вітчизняним виробником харчової продукції. Споживач стає все більш вибагливим. Він хоче бути впевнений в якості придбаної продукції і вимагає від виробника додаткових гарантій – гарантій випуску якісної продукції, що відповідає діючим вимогам безпечності. Такі гарантії надає система управління якістю та безпекою.

Сертифікована система є доказом того, що у виробника створені всі необхідні умови для організації стабільного випуску якісної та безпечної продукції.

Приступаючи до виробництва продуктів харчування, організація бере на себе відповідальність за безпеку продукції, що виробляється. Підприємствам, які беруть участь у створенні продуктів харчування, які прагнуть утримувати свої позиції на ринку і бути конкурентоспроможними, необхідно враховувати ризики, пов'язані з безпекою харчової продукції.

Небезпечності в харчовій продукції можуть виникнути на будь-якій стадії харчового ланцюга, в зв'язку з цим, є вельми важливим адекватне управління по всьому харчовому ланцюгу. Безпека харчової продукції досягається шляхом спільних зусиль всіх сторін, що беруть участь в харчовому ланцюгу. У всьому світі прийнята на рівні Держав і успішно впроваджується на підприємствах, модель управління безпекою харчової продукції, заснована на принципах НАССР (Hazard Analysis and Critical Control Point).

Міжнародне визнання принципи НАССР отримали в кінці 1980. У 1993 році відбувається прийняття Директиви 93/43 «Про гігієну харчових продуктів», яка передбачає з 1996 року обов'язкове застосування систем контролю при виробництві всіх продуктів харчування, заснованих на принципах НАССР.

У 1997 році Codex Alimentarius публікує документ, в якому викладено принципи та основні етапи створення системи НАССР.

Перша спроба об'єднати стандарт ISO 9001 і принципи HACCP була зроблена в 2001 році Міжнародною організацією зі стандартизації, був виданий стандарт ISO 15161 «Керівні вказівки по застосуванню ISO 9001:2000 в харчовій промисловості і виробництві напоїв».

В Україні зареєстрована Система добровільної сертифікації HACCP. При її створенні головне завдання полягало в тому, щоб поєднати вимоги системою контролю і управління виробництвом, що склалася на вітчизняних підприємствах, а так само з діючими в нашій країні законами та нормативними документами. В результаті були сформульовані основні вимоги до безпечності продукції.

У 2005 році був випущений стандарт ISO 22000:2005 «Системи управління безпечності харчової продукції. Вимоги до організацій, які беруть участь в ланцюзі створення харчової продукції» і технічні умови ISO/TS 22004:2005 «Системи управління безпечності харчової продукції. Настанови щодо застосування ISO 22000:2005».

На Україні в даний час діє стандарт ДСТУ ISO 22000:2007, виданий в 2007 році, який є автентичним перекладом стандарту ISO 22000:2005.

ISO 22000 – це новий міжнародний стандарт, який визначає вимоги до планування, реалізації, роботі, підтримці і модернізації Системи управління безпекою харчових продуктів, яка інтегрує всі елементи GMP і HACCP в рамках системи управління. Плюсом стандарту є розширення з його допомогою можливостей застосування стандарту ISO 9001:2000, який успішно впроваджується на підприємствах всіх секторів економіки, проте конкретно для забезпечення безпечності харчових продуктів не є достатнім.

Стандарти ISO серії 22000 включають в себе: ISO 22000:2005 «Системи управління безпечністю харчових продуктів»; ISO 22003:2007 «Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до органів, які проводять аудит і сертифікацію систем управління безпечністю харчових продуктів»; ISO 22004:2005 «Системи управління безпечності харчових продуктів. Настанови

щодо застосування ISO 22000:2005»; ISO 22005:2007 «Простежуваність в ланцюзі постачальників харчової промисловості. Загальні принципи і основні вимоги до проектування та впровадження систем».

Вимоги стандарту призначені для застосування всіма організаціями, залученими в один або більше етапів продуктового ланцюга безпосередньо (наприклад, виробники кормів, рослинницькі компанії, тваринницькі компанії, виробників харчових продуктів, роздрібні продавці, компанії з надання послуг, компанії громадського харчування, транспортні компанії, сервісні організації в області зберігання і дистрибуції товарів) або опосередковано (пов'язані з харчовою галуззю організації, такі як виробники обладнання, пакувального матеріалу, очищувальних засобів, добавок і інгредієнтів).

Стандарт ISO 22000 поширюється на організації двох великих категорій: організації-учасники ланцюга створення харчової продукції; організації, опосередковано залучені в ланцюг створення харчової продукції.

Ключові елементи стандарту ISO 22000 включають в себе:

- виконання законодавчих і регламентуючих вимог;
- обмін інформацією всередині організації і вздовж ланцюга створення харчової продукції;
- вимоги ISO 9001; реалізація принципів HACCP; впровадження програм обов'язкових попередніх заходів.

Нові технічні вимоги (технічна специфікація) ISO/TS 22002-1:2009 «Програми обов'язкових попередніх заходів щодо забезпечення безпечності харчових продуктів. Частина 1. Виробництво харчових продуктів» встановлюють вимоги до програм обов'язкових попередніх заходів, необхідних для:

- максимально зменшити можливість виникнення ризикових ситуацій на виробництві, які загрожують безпеці харчових продуктів;
- запобігання біологічного, хімічного, фізичного забруднення харчових продуктів, включаючи перехресне забруднення;
- підвищення рівня безпечності харчових продуктів і умов їх обробки.



ISO / TS 22002-1:2009 розроблений на основі аналогічного документа Британського інституту стандартів (BSI), встановив близько 100 вимог прямої дії і близько 20, які конкретизують вимоги заводських документів (документованих процедур та інструкцій).

ISO / TS 22002-1:2009 відображає перехід концепції систем управління безпекою харчової продукції від процесного підходу до програмного. Останній передбачає розробку програм обов'язкових попередніх заходів і додаткових до них заходів з управління, спрямованих на усунення конкретних небезпек.

Програма заходів з управління згідно з ДСТУ ISO 22000:2007 включає виробничу програму і план HACCP. ISO/TS 22002-1: 2009 поширюється лише на процес виробництва харчової продукції, конкретизуючи ряд вимог ISO 22000.

При впровадженні ISO/TS 22002-1:2009 у залежності від специфіки виробництва частина вимог стандарту може бути виключена з обов'язкових для виконання (за умови обґрунтованості цього).

Стандарти ДСТУ ISO 22000: 2007 «Системи управління безпекою харчової продукції. Вимоги» та ISO/TS 22002-1:2009 «Програми попередніх вимог з безпекою харчової продукції. Виробництво харчової продукції» об'єднують принципи HACCP, на яких заснована система аналізу небезпек.

Крім стандартів серії ISO 22000, система управління безпекою харчової продукції може «спиратися» на наступні документи:

- IFS – німецько-французько-італійський стандарт безпеки харчової продукції на основі HACCP;
- BRC – британський стандарт безпеки харчової продукції на основі HACCP;
- GMP/GMP + (B2, B3 і ін.) – міжнародні (голландські) стандарти безпеки кормів для тварин на основі HACCP;

- GlobalG.A.P./EUREPGAP – сертифікаційний стандарт для фермерських господарств, які вирощують фрукти і овочі, квіти, велику рогату худобу; Стандарти на упаковку і пакувальні матеріали (GMP, PAS 223 тощо).

Дані стандарти поєднують в собі загальноприйняті основні елементи, включаючи:

- інтерактивний обмін інформацією;
- систему управління; програми створення попередніх умов;
- принципи аналізу небезпек по критичним контрольним точкам (НАССР).

Якщо підприємство, не маючи системи контролю НАССР, випустить харчову продукцію, на керівника буде накладено адміністративне покарання відповідно до Закону України «Про державний контроль за Дотримання законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринам походження, здоров'я та благополуччя тварин».

Таким чином, всі системи управління безпекою харчової продукції базуються на принципах НАССР, в основі яких лежить аналіз небезпек, оцінка ризиків і визначення критичних контрольних точок в процесі виробництва. В Україні основним стандартом є ДСТУ ISO 22000:2007 «Системи управління безпечності харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій в продуктового ланцюга». Підтвердженням застосування НАССР на підприємстві є розроблене керівництво по впровадженню стандарту НАССР на підприємстві та сертифікація підприємства за стандартом ДСТУ ISO 22000:2007 – «Системи управління безпечності харчової продукції. Вимоги до організацій, які беруть участь в ланцюзі створення харчової продукції».

## **1.2.1 Аналіз рекомендацій ISO/TS 22002-2:2013 до розроблення програм передумов в закладах ресторанного господарства**

У відповідності зі стандартом ISO 22000:2005 стандарт ISO/TS 22002-2:2013 та його вимоги накладаються на підприємства, які проводять обробку, підготовку, розподіл, транспортування та реалізацію в закладах громадського харчування харчові продукти, готують страви і використовують вимоги з програм (PRP).

Сюди входить харчування в громадських місцях: літаки, потяги, шкільні та промислові їдальні, лікарні, різноманітні лікувальні установи, готелі, ресторани, кафе, пункти громадського харчування і продовольчі магазини.

Споживачами харчових продуктів можуть бути абсолютно різні соціальні групи. Вразливими є: діти, хворі люди, люди похилого віку.

У стандарті зазначені вимоги, які адресуються до пункту 7.2.3. стандарт ISO 22000:2005. Вимоги розповсюджуються на:

- конструкція і план будівлі і системи інженерного забезпечення;
- чистота та гігієна;
- боротьба зі шкідниками;
- особиста гігієна кожного працівника.

При аналізі вимог конструкцій і планування будівлі і системи інженерного забезпечення враховують:

Інфраструктуру. Приміщення підприємств повинно бути в доброму стані, мати довговічну конструкцію. Матеріали, які використовувалися при будівництві ні в якому разі не мають виділяти речовини, які можуть впливати на здоров'я та життя людини.

Чистота та гігієна. На різноманітних поверхнях, такі як стіни, підлога та стеля повинні використовуватися матеріали, які не абсорбують в себе речовини, є придатні для миття та без пошкоджень, підлога не слизька. Двері – стійкі, гладка поверхня, негігроскопічні.

Вентилювання та освітлення. Система освітлення має бути розміщена на кожній зоні та розроблені так, щоб не завдати шкоди харчовим продуктам або готовим

стравам. Освітлення повинне відповідати санітарно-гігієнічним нормам та забезпечувати персоналу можливість виконувати їхню роботу.

Технічне обслуговування. Виконують перевірку будівлі, перевіряють інвентар, який призначений для кухні, перевірка дренажних систем, які повинні бути справні та надавати можливість перевірки гігієни та санітарії, функціонування для унеможливлення впливу на безпечність харчових продуктів.

#### Вимоги до очищення і санітарної обробки:

- Відходи та стоки. Для збору відходів повинні бути в наявності контейнери певної ємності на підприємствах. Якщо такої можливості немає, тоді у визначені інтервали часу проводиться вирішення цього питання.

- Чистота та дезинфекція. Проводиться така кількість разів, яка забезпечить необхідний рівень чистоти та за необхідності проводити дезинфекцію для забезпечення необхідного рівня санітарно-гігієнічного стану. Всі ці заходи проводяться для приміщень, обладнання, інвентарю для забезпечення унеможливлення потрапляння небезпечної продукції до споживача.

#### Основні вимоги для боротьби зі шкідниками:

- Щоб не допустити створення умов, які призведуть до розповсюдження шкідників необхідно щоб існували процедури перевірки санітарно-гігієнічного стану, чистоти, сировини яка надходить.

- На підприємствах має бути відповідальна особа, яка відповідає за боротьбу зі шкідниками. Програма повинна існувати та бути документально затвердженою, повинні бути визначений перелік шкідників, для яких проводиться ця процедура, та має містити план, методи, графіки, контрольні процедури і при необхідності вимоги до навчання.

#### Вимоги до особистої гігієни:

- Особиста гігієна. персонал на підприємстві відповідає за свій рівень особистої гігієни. При контакті з харчовою продукцією повинен бути високий рівень особистої гігієни та мати належний захисний спецодяг (включаючи захист

волосся, вусів і бороди). Якщо є необхідність, то слід використовувати спеціальне взуття та/або медичні маски.

- Обладнання для підтримання особистої гігієни та туалети. Для забезпечення особистої гігієни тій мірі на підприємствах повинні бути санітарно-технічне обладнання, для того щоб забезпечити безпечне виконання операцій на підприємстві. Обладнання має бути чітко позначено, розташоване в близькості від місць, для яких встановлені вимоги санітарії та гігієни.

ISO/TS 22002-2:2013 встановлює вимоги, які розповсюджуються на підприємства індустрії харчування для безпечності харчової продукції. А більш детально – вимоги необхідні для розроблення, впровадження та забезпечення виконання програм загальних і спеціальних обов'язкових попередніх вимог для допомоги персоналу при постійному контролі й управлінні ризиками, пов'язаними з безпекою продукції підприємств харчування.

## **1.2.2 Аналіз вимог ДСТУ ISO 22000:2007 до системи управління безпечністю харчових продуктів в закладах ресторанного господарства**

Під назвою ISO 22000 ховається серія стандартів харчової галузі, на основі яких можна розробити і впровадити систему безпеності продуктів харчування. Вони застосовуються для організацій, які знаходяться в харчовому ланцюзі. Основним стандартом цієї серії є ISO 22000:2005 (ISO 22000:2005) «Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain» – Системи управління безпеності харчових продуктів – Вимоги до всіх організацій в ланцюгу виробництва і споживання харчових продуктів.

Система безпеності продуктів харчування може бути сертифікована. На Україні діє аналог цього міжнародного стандарту – ДСТУ ISO 22000:2007. Сертифікація надає впевненість споживачам в тому, що продукти харчування безпечні. Останнім часом гарантії безпеності стають все більш і більш важливими для споживача. Орієнтуючись на споживачів, виробники продуктів харчування вимагають наявності системи ISO 22000 у всіх учасників ланцюга.

У ланцюгу виробництва він дозволяє керувати різними видами небезпек, які впливають на продукти харчування.

ISO 22000 був розроблений для гармонізації вимог до інших систем управління, в основі яких лежать принципи НАССР. У своєму складі він поєднує ключові елементи системи управління – принципи НАССР, системне управління, контролювання небезпек продуктів харчування, взаємодія з постачальниками, споживачами, з органами, які проводять нагляд, та постійне покращення.

Влинути на безпеність харчових продуктів можна на будь-якому етапі харчового ланцюга. Наприклад, первинний виробник (фермерське господарство), продовольчий магазин і ресторан чи кафе. Стандарт ISO 22000 дає можливість організаціям, які займаються виготовленням харчових продуктів створити систему, яка дозволить підтверджувати безпеність продуктів харчування.

Використовуючи ISO 22000 організації досягають наступних цілей:

Створити, впровадити систему управління безпеки харчових продуктів, яка постійно покращується. Ця система створюється на основі підходів стандарту ISO 9001, тому враховує всі принципи вказаного стандарту. Це все робиться для створення інтегрованих систем управління;

Гарантування безпеки продукції споживачам. Діюча система управління безпекою продуктів харчування, яка була створена на основі ISO 22000 вимагає від організації застосування принципів HACCP. Дотримуючись всіх цих принципів, підприємство може гарантувати безпеку продукції, що виробляється; Дозволяє показати, що продукція відповідає вимогам, які поставили споживачі і нормативним вимогам. Враховуючи документування результатів контролю і моніторингу роботи системи безпеки продукції є можливість простежити виконання вимог, які стосуються безпеки, встановлених в нормативних документах і споживачами на етапах виробництва;

Підвищити рівень задоволення споживачів, довіру до продукції, що виробляється. Сертифікація системи за ISO 22000 дозволяє підприємству підвищити імідж;

Відшукати та вибрати для себе ринки збуту, які є новими або іншими. Наявність сертифікованої системи часто є одним з необхідних умов для поставки продукції на ринок.

Відрізняються HACCP та ISO в тому, що HACCP має у собі перелік принципів, використовуючи які підприємство має можливість створити ефективну систему управління безпекою продуктів харчування. ISO 22000 – стандарт, який містить у собі принципи HACCP і вказує підприємствам, яку структуру системи управління безпекою харчових продуктів. Тому, якщо підприємство сертифіковане ISO 22000, то воно має містити всі елементи структури даного стандарту.

Крім зазначеного вище, ISO 22000 відрізняє від HACCP наступним:

ISO 22000 є повноцінною системою управління, побудованою на основі структури ISO 9001. Вона включає в себе ключові елементи цієї системи – чітке визначення

області застосування, постановку цілей, аналіз робіт системи, управління процесами, документування, встановлення ефективних каналів взаємодії зі споживачами, постачальниками і всіма зацікавленими сторонами.

Обов'язкове застосування циклу Демінга (Плануй, Дій, Контролюй, Коректуй) і восьми принципів управління якістю.

Міжнародне застосування. На відміну від HACCP, ISO 22000 є міжнародним стандартом. Сертифікація систем безпеки продуктів харчування здійснюється за єдиними правилами, встановленими в міжнародних стандартах аудиту систем управління (ISO 19011).

Групи вимог ISO 22000 представлені в чотирьох ключових областях системи безпеки продуктів харчування.

Ключовими елементами ISO 22000 є та включають в себе:

Відповідальність керівництва – розробка чіткої політики і вимірних цілей, створення і підтримка взаємозв'язків з усіма зацікавленими сторонами в ланцюгу харчового виробництва;

Управління ресурсами – визначення і надання ресурсів, необхідних для впровадження і підтримки працездатності системи безпеки продуктів харчування, оцінка необхідної компетенції персоналу та проведення навчання;

Планування і виробництво безпечної продукції – оцінка ризиків і аналіз небезпек при виробництві харчових продуктів, створення системи контролю адекватної можливих небезпек;

Валідація, верифікація та поліпшення – моніторинг, збір і аналіз даних, необхідних для управління системою безпеки продуктів харчування, безперервне вдосконалення системи управління безпекою при виробництві продуктів харчування.

Структура ISO 22000:

Вступ. В даному розділі наведені приклади організацій, що беруть участь в ланцюгу створення харчової продукції, даються пояснення щодо взаємодії між різними зацікавленими сторонами, вказується зв'язок стандарту ISO 22000 зі



стандартом ISO 9001 та принципами HACCP. Також, в даному розділі вказана мета створення стандарту і можливість застосування ISO 22000 для сертифікації систем управління безпечністю харчових продуктів.

1. Область застосування. В даному розділі наведені відомості щодо застосування стандарту, вказані переваги від впровадження ISO 22000, даються пояснення, які організації можуть застосовувати цей стандарт.

2. Нормативні посилання. Розділ містить посилання на взаємопов'язані стандарти.

3. Терміни та визначення. В даному розділі наводяться основні терміни та пояснення, які необхідні для розуміння стандарту.

4. Система управління безпечності харчової продукції. В даному розділі ISO 22000 вказані загальні вимоги до системи управління безпечності харчової продукції, вимоги до управління документацією та управління записами системи. Ці вимоги багато в чому схожі з вимогами ISO 9001.

5. Відповідальність керівництва. Цей розділ стандарту ISO 22000 визначає основні зобов'язання вищого керівництва щодо розробки, впровадження і підтримки в робочому стані системи безпечності харчових продуктів. Зокрема, від вищого керівництва потрібно розробити політику безпечності, встановити вимірні цілі, розподілити відповідальність і повноваження між персоналом організації для ефективної роботи системи. Також, вище керівництво зобов'язане призначити керівника групи безпечності харчової продукції, визначити порядок обміну інформацією з питань безпечності продукції з зовнішніми сторонами і всередині організації, розробити заходи реагування на надзвичайні ситуації, проводити регулярний аналіз системи безпечності продуктів харчування.

6. Управління ресурсів. Структура цього розділу ISO 22000 збігається зі структурою стандарту ISO 9001. В цьому розділі вказані вимоги щодо надання ресурсів, необхідних для роботи системи безпечності продуктів харчування. Вимоги включають в себе питання з підготовки людських ресурсів, надання необхідної інфраструктури та виробничого середовища.

7. Планування та виробництво безпечної продукції. Крім вимог щодо планування процесів виробництва продукції, загальних для всіх систем управління за стандартами ISO, даний розділ містить специфічні вимоги, пов'язані з безпекою продуктів харчування. Ці специфічні вимоги включають в себе принципи НАССР. Зокрема, цей розділ визначає вимоги щодо обов'язкової підготовки програми попередніх умов, аналізу небезпек і їх ідентифікації, розробці плану НАССР, верифікації програми і дій, передбачених цією програмою, простежування продукції на всіх етап виробництва і управління невідповідностями.

8. Затвердження, верифікація та поліпшення системи управління безпеки харчової продукції. Даний розділ містить вимоги щодо валідації заходів попередніх умов і плану НАССР, вимоги по управлінню моніторингом і вимірами, питання проведення внутрішніх аудитів, а також вимоги щодо постійного вдосконалення системи безпеки продуктів харчування. В цілому, даний розділ ISO 22000 побудований за аналогією з вимогами стандартів на системи управління.

Додаток А. В цьому додатку вказана взаємозв'язок розділів стандартів ISO 22000 і ISO 9001 із зазначенням перехресних посилань.

Додаток В. В даному розділі наводиться взаємозв'язок принципів НАССР і відповідних пунктів стандарту ISO 22000.

Додаток С. Ця програма дає посилання на кодекси, в яких містяться приклади заходів програм попередніх умов для різних видів харчової продукції.

Бібліографія. В цьому розділі вказані документи, які застосовувалися при розробці стандарту ISO 22000.

Безпека харчових продуктів передбачає запобігання, усунення потенційної небезпечності, яка може виникнути в будь-який момент від місця виробництва і до місця споживання продукції. Оскільки загрози безпеці харчових продуктів можуть бути введені на будь-якому етапі процесу, кожна компанія в ланцюзі постачань харчових продуктів повинна здійснювати належний контроль за

ризиками. Фактично продовольчу безпеку можна підтримувати тільки спільними зусиллями всіх сторін-учасниць: урядів, виробників, роздрібних торговців і кінцевих споживачів.

Слід зазначити, що в червні цього року була випущена нова версія стандарту ISO 22000:2018, яка скасовує та замінює ISO 22000:2005. Організації, сертифіковані за стандартом, мають три роки з моменту публікації, щоб перейти на нову версію.

Нова версія стандарту має перелік змін, а саме:

Структура стандарту є подібна до інших стандартів системи управління, що дозволяє підприємствам більш легше зробити інтегровану систему управління;

Новий підхід до ризику, як до життєво важливої концепції в харчовій промисловості, що відрізняє ризик на операційному рівні від бізнес-рівня системи управління;

Тісний взаємозв'язок з Кодексом Аліментаріус, продовольчою групою Організації Об'єднаних Націй, яка розробляє керівні принципи безпечності харчових продуктів для урядів.

Новий стандарт пропонує контроль динаміки ризиків для безпечності харчових продуктів, поєднуючи такі загальновизнані ключові елементи: інтерактивну комунікацію, управління системами, програми необхідних попередніх заходів (PRPs) і принципи аналізу небезпек і критичних контрольних точок (НАССР).

### **1.3 Висновки з розділу 1**

З 20 вересня 2015 року на території України діє Закон України «Про основні засади та вимоги до безпечності і якості харчових продуктів», який орієнтований на принципи НАССР.

З 4 квітня на території України розпочала діяти нова система контролю якості і безпечності харчових продуктів. Так як набув чинності Законом України «Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти,

корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин».

Тому всі вітчизняні підприємства і компанії, які мають відношення до так званого «харчового ланцюг», зобов'язані мати впроваджену у себе систему НАССР для здійснення діяльності в даній сфері. Принциповий перехід на обов'язкову наявність стандарту НАССР в Україні є одним з кроків по реалізації Асоціації з Європейським Союзом.

Стандарт НАССР (Hazard Analysis and Critical Control Points) або НАССР – це система, яка передбачає систематизовану ідентифікацію, оцінку і методи управління ризиками і небезпечними чинниками, які мають вплив на безпеку продукції. Система управління якістю, заснована на принципах НАССР забезпечує повний контроль над усіма етапами. І на будь-якій точці виробництва харчової продукції, що несе в собі потенційні ризики. В той же час, дана система передбачає ризики, і тому націлена на їх зменшення за принципом запобігання. Система безпечності харчової продукції НАССР розробляється і застосовується у всіх галузях харчової промисловості:

- виробництво сировини,
- виробництво готових продуктів харчування та інгредієнтів,
- виготовлення тари і упаковки для готової продукції харчового призначення,
- виготовлення обладнання для харчової промисловості,
- послуги зі зберігання, транспортування та реалізації харчової продукції.

Головним принципом системи безпечності харчової продукції є контроль над усіма етапами процесів на підприємстві, шляхом визначення критичних моментів і їх регулюванням. Методики, що застосовуються при впровадженні та підтримці системи НАССР на виробництві, дозволяють контролювати весь життєвий цикл продукту, починаючи з моменту прийому сировини, до отримання продукції, готової до споживання.

В основі даних методик лежить:

- комплексний аналіз ризиків і небезпек,
- виявлення потенційних дефектів готового продукту,
- застережливий контроль ризиків,
- ведення звітності та відповідальність за життєздатність системи безпечності на підприємстві.

На основі HACCP розроблено декілька стандартів в харчовій промисловості. Вони застосовуються в залежності від галузі та місця продукту в харчовому ланцюгу. Найпоширенішим є стандарт ISO 22000, який містить в собі регламенти та вимоги для всіх представників харчової промисловості. Система управління якістю, заснована на принципах HACCP (HACCP) відноситься не тільки до безпосередніх виробників харчової продукції, але і до компаній, послуги та продукція яких застосовні в харчовій промисловості і мають вплив на безпеку і якість харчових продуктів.

Дуже важливо також відзначити, що наявність системи безпечності HACCP на підприємстві дає додаткові можливості для впровадження базового стандарту ISO 9001, що виводить діяльність підприємства на нові рівні якості та ефективності. Впровадження HACCP також дає підставу для подальшої сертифікації на відповідність стандарту ISO 22000.

Наявність внутрішньої документації, що відповідає принципам HACCP, є обов'язковою умовою для зовнішньоекономічної діяльності в багатьох країнах сучасного світу, і в Європейському Союзі в тому числі.

## **РОЗДІЛ 2 ДІАГНОСТИКА СТАНУ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ В УМОВАХ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА «СУШИЯ»**

### **2.1 Обґрунтування актуальності дослідження**

Діюча система управління безпечністю харчових продуктів, яка створена на основі принципів НАССР дозволяє підприємству отримати наступні переваги:

- підвищується довіра споживачів до продукції, що виробляється;
- відкривається можливість виходу на нові, в тому числі міжнародні, ринки, розширення вже існуючих ринків збуту;
- додаткові переваги при участі в важливих тендерах;
- підвищується конкурентоспроможність закладу, який надає послуги серед конкурентів;
- підвищення інвестиційної привабливості;
- створення репутації закладу ресторанного господарства, який має якість надання послуг та безпечність харчових продуктів.

Заклади ресторанного господарства, які займаються реалізацією харчових продуктів, впроваджуючи на своїх підприємствах систему управління безпечністю харчових продуктів, яка створена на основі принципів НАССР, забезпечують тим самим захист своєї харчової продукції або торгової марки (бренду). Перевагою системи є можливість передбачати і запобігати виникнення невідповідностей за допомогою поетапного контролю протягом всього ланцюга виробництва та приготування став. Це забезпечує гостям безпеку вживання харчових продуктів, що першочерговим і головним завданням в роботі всієї харчової галузі. Використання на виробництві системи управління, сертифікованої і побудованої на принципах НАССР, дає можливість закладам ресторанного господарства, які займаються реалізацією харчових продуктів відповідати не тільки високим європейським вимогам безпеки, а й здатними витримувати жорстку конкуренцію на харчовому ринку. Крім цього,

впроваджена система управління безпечністю харчових продуктів є аргументом для підтвердження виконання нормативних і законодавчих вимог.

Проходження процедури сертифікації системи управління безпечністю харчових продуктів відкриває великі переваги, що ведуть на якісно новий рівень. По-перше, визнання закладу ресторанного господарства усіма організаціями, що входять в загальносвітову систему постачання харчової продукції безпосередньо від виробника до споживача. По-друге, відкривається можливість регулярного обміну інформацією про різні ризики між партнерами. По-третє, зниження витрат після реалізації певних процесів на верифікацію і високий рівень планування, а також удосконалення документації і повноцінне забезпечення зв'язку з постачальниками, замовниками і всіма іншими сторонами, пов'язаними так чи інакше з харчовою безпекою. Система управління безпечністю харчових продуктів є добровільною і є корисна закладам ресторанного господарства.

## **2.2 Характеристика закладів ресторанного господарства мережі ресторанів «Сушия»**

Історія мережі ресторанів «Сушия» почалася у 2006 році у Києві, та одразу стала популярною завдяки приємній атмосфері, японській кухні, високої якості страв та сервісу.

Мережа ресторанів «Сушия» налічує 38 ресторанів в найбільших містах України, яка обслуговує близько 350 тис. гостей кожного місяця. Кількість працівників близько 1700 чоловік дбайливо зберігає традиції японської кухні і вміло поєднуючи їх з сучасними технологіями і обладнанням.

Асортимент страв налічує приблизно 100 найменувань, до яких входять: роли, суші, салати, супи, десерти тощо. Асортимент страв настільки великий, що в меню можна зустріти страви для дітей, вегетаріанців.

Мережа ресторанів розміщена таким чином, щоб гості швидко та зручно потрапили до кожного ресторану. Гостями ресторанів є всі групи населення. Менеджмент «Сушия» систематично проводить роботу з оновлення асортименту і поліпшення споживчих властивостей страв. Робота ресторанів базується на концепції державної політики в області безпеки та здорового харчування населення, а саме: забезпечення організму людини повноцінними білками і всіма необхідними мікроелементами, вітамінами і мінеральними речовинами.

Мережа ресторанів «Сушия» постійно модернізує своє виробництво, яке оснащується більш сучасним і ефективним обладнанням провідних виробників.

Мережа ресторанів має безліч нагород і велику кількість шанувальників.

Ми проводили дослідження на одному з ресторанів мережі, який знаходиться в місті Київ на проспекті Академіка Палладіна 39/16.

Кожен заклад мережі на своєму рівні має свою структуру управління, до якої входять наступні посади: директор, менеджер, шеф-кухар, головний кухар, кухар, менеджер доставки, кур'єр, касир, офіціант, прибиральниця.



У мережі ресторанів є перелік постачальників, з якими вона співпрацює. Головна кухня мережі робить замовлення у постачальників на сировину, пакування тощо, яку в подальшому розподіляють по ресторанам.

Меню ресторану складається з наступних позицій:

#### Авторські соуси

Соус Барбекю – червоне вино, мед, кетчуп, імбир, часник, соєвий соус, соус Табаско, соус Чилі.

Соус Сушия = Горіховий соус + соус Чилі. Горіховий соус - соєвий соус, яблука, кунжут, кешью, мірін, міцукан, олія, цибуля, часник.

Соус Гірчичний - майонез, гірчиця.

Соус Васабі - майонез, васабі.

Соус манго – манго, лимонний фреш, лаймовий фреш.

Соус Журавлиний - журавлина, вода, цукор.

#### Соуси, які використовуються в приготуванні страв.

Соус Теріякі – соєвий соус, sake, мірін, імбир, часник.

Соус кунжутний Тонкацу – соєвий соус, соус Тонкацу, соус Устричний, sake, кунжутна олія.

Соус устричний Тонкацу – соус Тонкацу, соус Устричний, Соус соєво-кунжутний – соняшникова олія, кунжутна олія, соєвий соус, хондаші, кунжут.

Соус Уотчестер – оцет солодовий, оцет спиртовий, цукор, сіль, анчоуси, екстракт тамаринду (фінік), цибуля, часник.

Соус Папрічі – цукор, сіль, перець солодкий, імбир, оцет, морква, часник, цибуля.

Соус Устричний – соєвий соус, соус Тонкацу, спеції.

Соус Тонкацу – соєвий соус, овочі Спайсі майонез - майонез, соус Чилі.

Соус Чилі – вода, перець чилі, сіль, часник, томати, крохмаль, лимонна кислота, харчовий барвник.

Соус Унагі – соєвий соус, мірін, цукор.

Соус Будда (медово-гірчичний) – діжонська гірчиця, мед, кунжутна олія, рослинна олія, міцукан, яйце (жовток).

Соус Темпура – мірін, соєвий соус, хондаші (хондаші - це сухий гранульований рибний бульйон).

Зелене масло – вершкове масло, зелень, часник.

Соус шпинатний – шпинат, часник, базилік, соєвий соус, олія, сіль, лимонний фреш.

Соус Пекін – цукор, сливи солоні, вода, оцет рисовий, кукурузяний крохмал, регулятор кислотності імбир, перець чілі, пшениця, боби соєві, ферментована соєва паста, томатна паста, кунжутна паста, соєве масло, спеції.

Соус для спрінг рола – Гірчиця Діжонська, олія кунжутна, олія рослинна, мед, апельсиновий сік, оцет рисовий.

Соус спайс – Майонез японський, соус Кімчі, соус Чилі

### Салати

Фреш салат з тунцем/лососем/креветкою – авокадо, соус шпинатний, рисове тісто, базилік смажений, ікра летючої риби, лосось/тунець/креветка варена.

Пекінський салат з куркою – курка, радічію, пекінська капуста, хрустики із локшини удон, кунжут чорно-білий. соус будда (медовогірчичний).

Салат з окунем – Мікс салатів (айзберг, радічію, рукола), червоний окунь, помідор, морква, апельсин філірований (очищений від тонкої шкірки), стручкова квасоля, соус Унагі, кунжут, зелене масло, соус медовогірчичний.

Водорості хіяші з кунжутом - водорості хіяші, кунжут.

### Роли

Філадельфія в кунжуті зі свіжим/копченим лососем – рис, норі, крем-сир, лосось свіжий/копчений, авокадо, огірок, кунжут.

Філадельфія де люкс зі свіжим/копченим лососем – рис, норі, крем-сир, лосось свіжий/копчений, авокадо, ікра летючої риби.

Філадельфія грін – рис, норі, крем-сир, лосось свіжий, авокадо, огірок, червона ікра.

Філадельфія з креветкою – рис, норі, креветка в клярі темпура, крем-сир, огірок, перець болгарський.

Філадельфія унагі – рис, норі, ікра масаго, вугор, крем-сир, огірок, кунжут.

Гранд рол з лососем, вершковим сиром та соусом манго – лосось, хіяші, сир вершковий, соус чилі, ікра летючої риби чорна, лист бамбука, соус манго.

Рол з гребінцем, вершковим сиром та пікантним горіховим соусом – рис, норі, гребінець, сир вершковий, японський майонез, ікра летючої риби чорна, ікра летючої риби червона, такуан, соус сушія, соус унагі.

Золотий унагі дракон – рис, норі, кунжут, огірок, вугор, тамаго, соус унагі.

Зелений дракон – рис, норі, кунжут, огірок, вугор, тамаго, соус унагі, авокадо.

Червоний дракон – рис, норі, лосось свіжий, огірок, вугор, тамаго, майонез японський, ікра масаго.

Каліфорнія в ікрі класична – рис, норі, крем-сир, авокадо, ікра летючої риби, огірок, крабова паличка, майонез.

Каліфорнія зі свіжим лососем в кунжуті – рис, норі, лосось свіжий, авокадо, огірок, кунжут.

Кранч з вугрем і гребінцем – рис, норі, кляр темпура смажений, вугор, гребінець, соус чилі, огірок, ікра летючої риби, майонез.

Кранч з копченим лососем – рис, норі, кляр темпура смажений, лосось копчений, крем-сир, огірок, ікра летючої риби.

Кранч з креветкою – рис, норі, кляр темпура смажений, креветка в клярі темпура, огірок, ікра масаго.

Рол з тунцем та авокадо – рис, норі, тунець, сир вершковий, крабова паличка, ікра, майонез, авокадо, манго.

Рол з креветкою ебі – рис, норі, сир вершковий, лосось копчений, огірок, салат айсберг, креветка суші ебі, соус спайс (горіховий соус, чилі, кімчі), цибуля зелена.

Рол з авокадо – рис, норі, сир вершковий, авокадо, ікра летючої риби червона, лосось.

Краб-рол з хіяші – рис, норі, дайкон, хіяші соус горіховий, крабова паличка, ікра, майонез.

Каліфорнія в ікрі з жовтохвостом – рис, норі, жовтохвіст, ікра летючої риби червона, соус горіховий, соус спайс (горіховий соус, чилі, кімчі), огірок, такуан.

Кранч з лососем well done – рис, норі, сир вершковий, ікра масаго, лосось варений в соєвому соусі, кранч, майонез японський, огірок, такуан.

Чікен рол – рис, норі, сир вершковий, кунжут, ікра летючої риби, такуан, огірок, цибуля зелена, шматочки курки, соус теріякі.

Рол з феліксом тунця – рис, норі, тунець, ікра, майонез, такуан, огірок, цибуля зелена.

Футомакі з копченим тунцем – рис, норі, копчений тунець, броколі, салат лолло біонда, соус спайс.

Овочевий футомакі – рис, норі, овочі, смажені в соєвому соусі (мікс болгарського перецю, броколі, кукурудза бебі, цукіні) соус горіховий.

Теплий рол з креветкою – рис, норі, кляр темпура, мука, креветка ебі, морква, авокадо, соус сушія, соус чилі, поливається соусом унагі.

Теплий рол з феліксом тунця – рис, норі, кляр темпура, кранч (всередині), авокадо, гострий майонез. Зверху фелікс тунця (тунець, ікра летючої риби червона, майонез).

Теплий рол з лососем – рис, норі, кляр темпура, лосось, кранч, салат айсберг, авокадо, гострий майонез.

Спрінг рол з такуаном та горіховим соусом – рисовий папір, такуан, морква, мікс салатів (айсберг, фрізе, радічіо, маш салат, лолло росса, лолло біонда), апельсин філірований, горіховий соус, соус для рола в рисовому папері (подається окремо).

Філадельфія big fish зі свіжим лососем – рис, норі, лосось, сир вершковий, авокадо, хіяші.

Філадельфія big fish з тунцем – рис, норі, тунець, сир вершковий, вугор, яблуко. Прикрашається зеленою цибулею і соусом спайс.

Філадельфія big fish з копченими лососем та тунцем – рис, норі, тунець копчений, лосось копчений, сир вершковий, авокадо, ікра лососева, ікра летючої риби чорна.

Райдужний big fish рол – рис, норі, лосось, тунець, сібас, крабова паличка, ікра масаго, майонез, броколі.

Рол з лососем – рис, норі, лосось.

Рол з креветкою – рис, норі, креветка в клярі, огірок.

Рол з огірком – рис, норі, огірок, кунжут.

Рол з тунцем – рис, норі, тунець.

Рол з сібасом – рис, норі, сібас, гострий майонез.

Сушия рол райдужний – рис, норі, червоний окунь, лосось, авокадо, тунець, крем-сир, тамаго, огірок, креветка варена маринована.

Смайл рол – рис, норі, лосось копчений, авокадо, майонез з чилі, зелена цибуля, крем-сир, ікра масаго.

Теплий рол класичний – рис, норі, кунжут чорний, огірок, майонез, болгарський перець, крабова паличка, ікра масаго, гриби шиїтаке, кляр темпура.

### Суші

Суші лосось/креветка/тунець – лосось/креветка варена маринована/тунець, рис, васабі.

Суші вугор – рис, соус унагі, норі, вугор, кунжут.

Суші сібас – рис, сібас.

Фелікс з лососем/тунцем/гребінцем/вугрем/сібасом – рис, норі, майонез, ікра масаго, гребінець/тунець/вугор/лосось/сібас.

### Хенд-роли

Хенд-рол з лососем – рис, норі, огірок, лосось.

Хенд-рол з гребінцем – рис, норі, гребінець, ікра масаго, майонез.

Хенд-рол з вугрем – рис, норі, вугор, соус унагі, кунжут, огірок.

### Сашимі

Сашимі лосось – лосось, огірок, дайкон.

Сашимі тунець – огірок, тунець, дайкон.

Сашимі вугор – огірок, соус унагі, кунжут, вакаме.

Сашимі сібас – лосось, огірок, дайкон.

### Набори

Філадельфія middle – філадельфія де люкс зі свіжим лососем, філадельфія грін, філадельфія з креветкою.

Морський мікс – кранч з креветкою, філадельфія зі свіжим лососем, каліфорнія з жовтохвостом, краброл з хіяші.

Big fish сет – філадельфія big fish зі свіжим лососем, філадельфія big fish з копченими лососем та тунцем, райдужний big fish рол, фелікс з сібасом – 2 шт., фелікс з тунцем – 2 шт.

Лососева класика – червоний дракон, філадельфія де люкс зі свіжим лососем, філадельфія грін, каліфорнія в ікрі зі свіжим лососем, смайл рол.

Філадельфія max – філадельфія дл зі свіжим лососем, кранч з копченим лососем, смайл рол, сушия рол радужний, кранч з лососем well done.

Теплий кранч міх – кранч з креветкою в темпурі, кранч з вугром та гребінцем, теплий рол з лососем, теплий рол класичний.

Мега сет – рол з феліксом тунця, чікен рол, кранч з лососем well done, каліфорнія в ікрі з жовтохвостом, краброл з хіяші.

Гіга сет – рол з феліксом тунця, чікен рол, кранч з лососем, каліфорнія в ікрі з жовтохвостом, краброл хіяші, рол з тунцем, рол з креветкою ебі, рол з авокадо.

### Супи

Місо суп класичний – бульйон місо, вакаме, сир тофу, цибуля зелена.

\*Бульйон місо – вода, хондаші, місопаста, соєвий соус.

Місосуп з лососем – бульйон місо, вакаме, сир тофу, лосось, цибуля зелена.

Місосуп з вугрем – бульйон місо, вакаме, сир тофу, вугор, цибуля зелена, кунжут.

Удон з куркою та креветкою – бульйон клер\*, яйце, цибуля зелена, вакаме, гриби шиїтаке, креветка в клярі темпура, курка, рисова локшина.

\*Бульйон клер – бульйон м'ясний (суп. Набір свинний, лавровий лист, часник, морква, цибуля, перець), соєвий соус, мірін, хондаші.

Удон зі свининою (великий/маленький) – бульйон клер, яйце, цибуля зелена, сир тофу смажений, гриби печериці, борошно темпура, свинина, локшина удон.

Рамен з куркою та овочами (великий/маленький) – бульйон\*, курка маринувана, омлет, базилік, локшина рамен, цукіні в клярі, морква в клярі, норі, кляр темпура.

\*Бульйон – бульйон м'ясний (суп. Набір свинний, лавровий лист, часник, морква, цибуля, перець), хондаші, сіль, вершкове масло, мірін, соєвий соус,

Місо суп курячий – бульйон місо\*, курка, цибуля зелена, вакаме, яйце, яєчна локшина, кунжут.

### Закуски

Сир фрі з журавлиним соусом – сир в паніровці, соус журавлиний.

Рисові чіпси/рисові чіпси кольорові – рисове тісто підготовлене.

Креветки в клярі темпура – креветки, цибуля зелена, соус темпура, кляр темпура.

Кляр темпура – яйце, мука, вода, лід.

Теплий рол з сиром та мигдалем – рис, норі, кунжут чорний, мигдаль, соус сушия, сир, кляр темпура.

Курячі крильця з соусом кімчі – крило куряче, перець чилі, крохмаль, соус для крилець, цибуля зелена.

Соус для крилець – соус папрічі, соус кімчі.

### Гарячі страви

Рис смажений з куркою – рис, курка, цибуля зелена, кунжут, яйце, кунжутна олія, рослинна олія, соєвий соус, хондаші.

Рис смажений з овочами – рис, гриби печериці, цибуля ріпчаста, перець болгарський, цибуля зелена, кунжутна олія, рослинна олія, соєвий соус, хондаші.

Рис смажений з креветкою – рис, креветка, цибуля зелена, кунжут, яйце, кунжутна олія, рослинна олія, соєвий соус, хондаші.

Рис паровий – рис.

Скляна локшина wok з морепродуктами – рисова локшина, часник, цибуля порей, болгарський перець, мідії, соус устричний тонкацу, креветка, горох стручковий, восьминіг, кукурудза бебі, соняшникова олія.

Яєчна локшина wok з куркою та овочами – яєчна локшина, цибуля порей, болгарський перець, курка, соус теріякі і кімчі, горох стручковий, кукурудза бебі, соняшникова олія, кунжут.

### Десерти

Рол з бананом – млинець з какао, творог, карамельний топінг, банан, м'ята.

Рол з полуницею – млинець, творог, полуниця, полуничний топінг, м'ята.

Фруктово-шоколадний рол - печиво пісочне, вершки, згущене молоко, какао, банан, ківі, крем-сир з цукровою пудрою, соус манго\*, кокосова стружка, гренадін, рисове тісто.

Соус манго - цукрова пудра, манго заморожене.

Чізкейк – масло, молоко, крем-сир, печиво, цукор тростинний, м'ята.

Чізкейк шоколадний – масло, молоко, крем-сир, печиво, цукор, чорний шоколад, желатин.

Чізкейк лимонний – масло, молоко, крем-сир, печиво, цукор, лимон, лимонний фреш, зелений шоколад, желатин.

### Чай

Чай Обліпиховий – Обліпиха, Маракуйя, Мед, Яблуко, Гвоздика.

Імбирний Чай – Імбирний Фреш, Апельсин, Лимон, Гвоздика, Яблуко, Імбир, Мед.

Чаї ТМ «Althaus»: Англійський Сніданок, Роял Ерл Грей, Жасмін Тінг Юань, Сенча Сенпай, Женшенева Долина, Ройбуш Полуниця З Вершками, Полуничний Залп, Ред Фрут Флеш.

Кавові напої: еспресо, еспресо з молоком, американо, американо з молоком, капучіно, лате, кава без кофеїну.

Фреші: моркв'яний, яблучний, яблучно-моркв'яний, апельсиновий, апельсиново-грейпфрутовий, грейпфрутовий.



### Коктейлі безалкогольні

Лимонад класичний з м'ятою – цукровий сироп, лимонний фреш, лимон, м'ята.

Лимонад імбірний – імбірний фреш, цукровий сироп, лимонний фреш, апельсин, імбир.

Лимонад грейпфрутовий – тонік Евервес, грейпфрут, сироп грейпфрут, сироп бузина, лимонний фреш.

Мохіто Б/А – 7-АП, лайм, тростинний цукор, м'ята.

Мохіто Полуничний Б/А – 7-АП, лайм, полуничне пюре, тростинний цукор, м'ята, Гренадін, полуничний топінг.

### Пиво

Розливне: Львівське 1715, Львівське Білий Лев, Грімберген Бланш, нефільтроване, Грімберген Дабл-Амбр, темне.

### В пляшках:

0,5 мл – Карлсберг, безалкогольне, Сомерсбі Сидр.

### Безалкогольні напої

Мінеральна вода:

- 330 мл. – Моршинська Преміум слабогазована/негазована, Боржомі газована, банка.

- 500 мл. – Боржомі газована, скло.

- 750 мл. – Моршинська Преміум слабогазована/негазована.

Соки ТМ «Sandora»: яблучний, апельсиновий, грейпфрутовий, виноградний, вишневий нектар, ананасовий, персиковий нектар, томатний, журавлинний морс.

### Напої

- 330 мл. – Пепсі.

- 500 мл. – 7-АП, Евервес Тонік.

### Алкогольні напої

Вермут: Мартіні Бьянко.

Горілка: Мороша Водка Джерельна, Хортиця Преміум, Горілка Абсолют.

Текіла: Ольмека Бланко.

Джин: Сігремс Екстра Драй.

Трав'яні настоянки: Бехеровка, Бехеровка Лемонд.

Віскі: Белентайнс Файнест, Джемесон, Чівас Рігал 12 років.

Ром: Гавана Клаб Анъехо 3 роки, Гавана Клаб Анъехо Еспесіал.

Коньяк: Таврія VSOP, АРАРАТ 5\*, Мартель VS.

### Коктейлі

Грінтвейн – червоне вино, мед, лимонний фреш, апельсин, спеції.

Мохіто – ром, 7-АП, лайм, тростинний цукор, м'ята.

Мохіто Полуничний Б/А – ром, 7-АП, лайм, полуничне пюре, тростинний цукор, м'ята, Гренадін, полуничний топінг.

Космополітен – горілка, журавлинний морс, Тріпл сек, гренадін, лимонний фреш, вишня коктейльна.

Малібу – джин, ананасовий сік, Малібу, вишня коктейльна.

Джангл Джус – джин, ананасовий сік, апельсиновий сік, сироп зелений банан, лайм, вишня коктейльна.

Лонг Айленд – джин, ром, текіла, горілка, пепсі, лимон, лимонний фреш.

### Вино

Біле – Шардоне, сухе (Інкерман, Україна); Соаве, Кантіна ді Неграр, сухе (Італія); Піно Гріджо, сухе (Італія); Вінья Верде «Естрейя», напівсухе (Португалія); Шардоне Фронтера, напівсухе (Чилі); Алазанська долина, напівсолодке (Грузія); Гевюрцтрамінер Латиніум, напівсолодке (Німеччина); Наомі біла слива, солодке (Україна).

Рожеве – Сапераві, сухе (Грузія); Вінья Верде «Естрейя», напівсухе (Португалія).

Ігристе – Кава Брют, Арте Латино, сухе (Іспанія); Спарклінг Латиніум, напівсолодке (Німеччина); Фраголіно Россо, напівсолодке (Італія).

Червоне – Къянті Далькампо, Сенсі, сухе (Італія); Алазанська долина, напівсолодке (Грузія); НАОМІ червона слива, солодке (Україна).

## **2.3 Політика вищого керівництва ТОВ «Сушия» у сфері якості надання послуг та безпечності харчових продуктів**

### **ПОЛІТИКА**

#### **вищого керівництва ТОВ «Сушия» у сфері якості надання послуг та безпечності харчових продуктів**

Політика у сфері якості надання послуг та безпечності харчових продуктів є невід'ємною складовою загальнобізнесової політики та стратегії ТОВ «Сушия», спрямованих на розвиток системи надання послуг та забезпечення приготування страв та постачання високоякісної та безпечної харчової продукції, а також поліпшення стандартів обслуговування.

Безпечність та якість продукції, яка реалізується в мережі ресторанів сучасної японської кухні «Сушия» є пріоритетним завданням для кожного працівника Компанії.

Ми прагнемо до якісного розвитку нашого бізнесу, зміцненню команди, високим стандартам обслуговування та інноваційності.

Запровадження системи управління безпечністю харчових продуктів на відповідність вимогам міжнародних стандартів ISO 22000:2005 та ISO/TS 22002-2:2013 є стратегічним рішенням вищого керівництва.

Сферою застосування системи є приготування та постачання ролів, суші, сашімі, страв обідніх перших та других, гарнірів та соусів, салатів та закусок, десертів, кулінарних виробів та напівфабрикатів, послуги ресторанного господарства, що надаються мережею ресторанів сучасної японської кухні «Сушия».

Керівництво компанії, усвідомлюючи важливість застосування системного підходу до якості надання послуг та безпечності продукції, бере на себе зобов'язання щедо розроблення, запровадження та постійного вдосконалення результативності системи управління безпечністю харчових продуктів, заснованої на таких засадах:

- реалізація принципів концепції НАССР (аналіз небезпечних чинників та критичні точки контролю);
- безумовне дотримання національних законодавчих та нормативних вимог щодо безпечності та якості харчових продуктів, а також відповідних вимог споживачів;
- забезпечення належних санітарно-гігієнічних умов під час приготування та комплектації замовлень у ресторанах та виробничих площадках;
- взаємовигідна співпраця з постачальниками сировини, напівфабрикатів, пакувальних та допоміжних матеріалів, які обираються та схвалюються для подальшої співпраці на основі оцінки ризиків та наявності у них процедур, заснованих на принципах НАССР;
- забезпечування ресурсами, необхідними для запровадження, функціонування та поліпшення системи;
- застосування сучасного обладнання, що відповідає гігієнічним вимогам та спроектованого для мінімізації ризиків;
- усвідомлення всіма працівниками того, що якісне надання послуг та гарантування безпечності продукції є завданням кожного працівника;
- постійне підвищення компетентності працівників, діяльність яких пов'язана з забезпеченням якості надання послуг та безпечності продукції;
- періодичне аналізування результативності системи з боку групи безпечності якості надання послуг та безпечності харчових продуктів (групи НАССР) та вищого керівництва за результатами зовнішніх та внутрішніх аудитів;
- безперервне поліпшення системи управління та її окремих елементів.

Вище керівництво ТОВ «Сушия» спрямовує свою діяльність на реалізацію цих принципів, бере на себе зобов'язання особистим прикладом формувати принципове ставлення працівників Компанії до якості надання послуг та безпечності харчових продуктів і створювати умови для активної участі всього колективу в реалізації цієї політики.

«10» вересня 2024 р.

Генеральный директор ТОВ «Сушия»  
Р. Романчук

## **РОЗДІЛ 3 РОЗРОБЛЕННЯ ЗАХОДІВ ПОКРАЩЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ В УМОВАХ МЕРЕЖІ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА «СУШИЯ»**

### **3.1 Методика оцінювання ефективності функціонування системи менеджменту в умовах закладу ресторанного господарства**

Внутрішній аудит направлений на виявлення невідповідностей встановленим стандартам Компанії, які можуть призвести до незадовільнених очікувань Гостей, харчових отруєнь, травм, зауважень від контролюючих органів тощо. Внутрішній аудит включає аспекти безпеки харчових продуктів та технології приготування страв і відображає стан речей на момент аудиту.

Внутрішній аудит з якості здійснює тренер-аудитор Відділу контролю якості відповідно до внутрішнього графіка. Аудит здійснюється в робочі години ресторану – коли ресторан відчинений і може зустрічати Гостей. Під час проведення аудиту, аудитора супроводжує представник ресторану: директор, сушеф, менеджер, старший кухар. Одноосібно аудит не проводять.

В процесі здійснення аудиту, тренер-аудитор усно озвучує представникові ресторану виявлені невідповідності. Після завершення процесу перевірки, аудитор підводить загальні підсумки за результатами в процесі заключної наради та надає рекомендації для виправлення невідповідностей та недопущення їх повторення у майбутньому. Результат аудиту з якості оформлюється у вигляді заповненого чек-листа і плану коригувальних дій протягом трьох робочих днів після завершення аудиту.

Рішення щодо спірних та сумнівних моментів залишається за аудитором.

Загальна оцінка формується після добутку блоків, які перевіряються під час аудиту. Кожен блок має свою відносну вагу розподілу аудиту, а саме:

- Блок 1 – Інфраструктура технологічних приміщень і має 7% ваги від розподілу аудиту;
- Блок 2 – Чистота і санітарія 33%;

- Блок 3 – Зберігання заготовок, сировини, матеріалів 28%;
- Блок 4 – Персонал 16%;
- Блок 5 – Документація 16%;
- Блок 6 – Технологія 32%;
- Блок 7 – Критичні зауваження.

В переліку вимог є відмічені пункти, в разі порушення яких анулюється весь блок: тобто, результатом за блок буде «0».

Невиконання будь-якої вимоги із Блоку критичних зауважень призводить до оцінки «0» за весь аудит.

У випадку не проходження аудиту (оцінка «0») тренер-аудитор вживає заходів для виявлення причини критичної невідповідності та спільно із представниками ресторану розробляє план заходів для запобігання поовторення такої ситуації.

### **3.2 Проведення аналізу ефективності функціонування системи менеджменту в умовах закладу ресторанного господарства**

Під час проведення аудиту при перевірці Блоку 1 – Інфраструктура технологічних приміщень, яка становить 7% від загальної оцінки за аудит, перевіряють зазначений перелік критеріїв оцінки.

- Першим критерієм при перевірці інфраструктури технологічних приміщень є цілісність плитки підлоги, на ній не має бути тріщин та сколів. Відсутні накопичення бруду в стиках плитки. Відсутні щілини у місцях стиків підлоги та стін. Плінтуси (за наявності) цілі, щільно прилягають до підлоги та стін, надійно закріплені. Прикладами невідповідностей є пошкодження плитки, у отворах наявні накопичення бруду. Відсутність плінтусів або плінтус має тріщини або пошкодження, у стиках наявний бруд, залишки продуктів. Плінтус ненадійно закріплений.

- Стіни в зоні обробки харчових продуктів не слугують джерелом забруднення (не лузиться фарба чи інше покриття). Поверхня стін не пошкоджена: без тріщин та сколів. Прикладом невідповідності є наявність на стінах тріщин, фарба (де присутня) відлущується, плитка (де присутня) має тріщини та сколи.

- На стелі немає слідів плісняви, відсутні тріщини, не відлущується фарба (покриття). Відсутня павутина. Прикладом невідповідності є відлущення покриття стелі, сиплеться. Наявні пліснява, павутина, жирний наліт.

- Вікна не відкриваються або мають захисні екрани (москітні сітки). Підвіконня чисті, стики горизонтальних і вертикальних поверхонь не мають застарілих забруднень. Підвіконники не використовують для складування та/або зберігання. Прикладом невідповідності є наявність на підвіконні тари, упаковка, нехарчові відходи тощо. Вікна, що відкриваються, не мають москітних сіток.

- Двері чисті на всій поверхні. Відсутні щілини навколо дверей – двері щільно закриваються (де необхідно). Прикладом невідповідності є унеможливлення щільно закрити двері, де це передбачено, через несправність



дверей. Присутні тріщини, пошкодження покриття дверей. В зонах біля ручки наявні застарілі забруднення.

- Каналізація функціонує нормально: відсутні засмічення, неприємні сторонні запахи з раковин, санвузлів. Прикладами невідповідностей є присутній характерний запах каналізації, ускладнений витік води через засмічення.

- Важливішим критерієм цього блоку є вентиляційна система. При його порушенні анулюється даний блок. Вентиляційна система не є джерелом забруднення робочого середовища. Прикладами невідповідностей є забрудненість повітропроводів: наявність павутини, пилу, «моху».

- Обладнання не є джерелом забруднення. Прикладами невідповідностей є наявність на обладнанні іржі, злущення фарби, через особливості конструкції часте накопичення забруднень і невчасне їх видалення.

Так як чистота та гігієна в закладах ресторанного господарства може істотно вплинути на безпечність харчових продуктів, під час проведення аудиту та перевірки Блоку 2 – Чистота і санітарія припадає 33% від загальної оцінки за аудит та перевіряють наступний перелік критеріїв оцінки.

- Підлога має бути чиста, стики плиток не мають застарілих забруднень. Гумові килимки (де наявні) не є джерелом забруднення. Картон не використовується у якості килимків. У важкодоступних місцях (під/за стелажми, столами, холодильниками тощо) відсутні накопичення забруднень. Прикладами невідповідностей є наявність в стиках плитки на підлозі залишків продуктів, застарілий бруд. У отворах гумових килимків (де наявні) наявні залишки продуктів у великих кількостях. Використовується картон у якості килимків або підкладається під килимки. У важкодоступних місцях накопичення бруду. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Стіни чисті, не мають наліту бруду та застарілих залишків продукції. Стіни не жирні. Розетки чисті, не мають застарілих забруднень та слідів жиру. Прикладами невідповідностей є наявність жиру на стінах, засохлих залишків

продуктів, застарілі забруднення. Корпус розеток, стики корпусу і стіни мають забруднення.

- Стелажі, столи, полиці: чисті, відсутній пил і залишки продуктів. Відсутній жировий шар. Відсутні застарілі забруднення. Ніжки та кронштейни чисті, без бруду. Нижні поверхні столів, стелажів чисті. Відсутні сторонні предмети (запальнички, ручки, телефони тощо). Прикладами невідповідностей є наявність на полицях пилу, жиру. Ніжки, нижні поверхні столів, стелажів мають застарілі забруднення. На столах, стелажих, полицях знаходяться сторонні та/або особисті речі.

- Мийки: змішувачі та крани чисті. Стики змішувача без застарілого бруду. За мийками відсутній застарілий бруд. Зовнішня (нижня) поверхня чаші раковини чиста, не жирна, без залишків продукту та застарілого бруду. Гофротруба та коліна чисті. Прикладами невідповідностей є наявність на стиках деталей змішувача застарілий бруд. Заокраїни мийки, зовнішня поверхня чаші мають застарілий бруд. Гофротруба, коліно брудні, у залишках продуктів, жирні.

- Жировловлювачі не мають неприємного запаху. Поверхня корпусу чиста, без жирового шару та бруду. Прикладами невідповідностей є нашарування жиру, бруду, залишки продуктів на корпусі жировловлювача. Неприємний запах.

- Всі мийки на робочих процесах оснащені дозаторами з мийним засобом для робочого інвентарю. Мінімум одна мийка в робочій зоні оснащена дозаторами із милом для рук і дезінфектантом для рук. Всі дозатори промарковані та чисті. Наявна інструкція по миттю рук. Прикладами невідповідностей є відсутність дозаторів. Дозатори в жирному наліті. Дозатори непромарковані. Дозатори пусті. Дозатори у неробочому стані. Відсутня інструкція по миттю рук. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Витяжки чисті, не мають застарілого жиру. Зовнішня поверхня чиста. Прикладами невідповідностей є наявність застарілого жиру у важкодоступних

місцях витяжного ковпака, бруд, пил, застарілий жир та залишки продуктів на зовнішній поверхні.

- Плита та її комплектуючі чисті, відсутнє нашарування жиру, нагар, розводи, залишки мийного засобу. Всі комплектуючі плити в справному стані, штекери та шнури без пошкоджень та нашарування жиру. Прикладами невідповідностей є нашарування застарілого жиру та бруду на плиті та її комплектуючих. Нагар між нагрівальними дисками плити. Регулятори температурних режимів в нашаруванні жиру. Комплектуючі духовки в кунжуті та наліті жиру. Стінки плити в жирних потьоках та розводах. Поверхні плити та духовки в залишках мийного засобу.

- Рисоварки і термоси чисті всередині та зовні. Відсутні сліди застарілого бруду в стиках обладнання і тари. Відсутній сторонній запах. Ємності для збору води без застоюної води та рису. Сітки та силікон чисті, відсутні залишки рису, наліт рисового крохмалю. Диски рисоварок без нагару. Колба рисоварки суха зовні. Прикладами невідповідностей є нашарування жиру, бруду, залишки продуктів на корпусі, в стиках деталей. Застояна вода в ємностях, розсипаний рис. Силікон та/або сітки в залишках рису та рисовому крохмалі. Нагар на дисках рисоварок. Колба рисоварки мокра зовні.

- Мікрохвильова піч справна, не має пошкоджень покриття зовні чи зсередини. Мікрохвильова піч чиста зовні та зсередини. Відсутні залишки засохлих продуктів. Відсутній сторонній запах. Відсутній жировий шар на поверхнях та брудні відбитки пальців. Прикладами невідповідностей є пошкодження покриття зовні чи зсередини мікрохвильової печі, в наявності іржа та відлущування покриття. Сторонній запах в камері, брудні сліди біля перемикачів та ручок. Нашарування жиру, бруду, залишки продуктів на корпусі та у камері.

- Холодильники чисті зовні та зсередини. Холодильники у справному стані, дисплеї температурних датчиків (де наявні) працюють. Відсутній бруд та залишки продуктів у резинках-ущільнювачах. Решітки вентилятора та інші

важкодоступні місця чисті. Під висувними ящиками відсутні залишки продуктів. Суші-кейси (де наявні) чисті, в направляючих відсутні залишки продуктів. Прикладами невідповідностей є брудні резинки-ущільнювачі, жирні. Важкодоступні місця мають пил та бруд. Сліди мастильних матеріалів. Засохлі залишки продуктів, застарілий бруд, жир.

- Морозильні камери чисті зовні та зсередини. Морозильні камери у справному стані, дисплеї температурних датчиків (де наявні) працюють. Відсутній бруд та залишки продуктів у резинках-ущільнювачах. Для камер присутні ПВХ-завіси, двері чисті зовні та зсередини. Відсутні надмірний шар льоду на стінках, підлозі камер та дні ларів, замерзлий конденсат на стелі камери. Прикладами невідповідностей є наявність льоду на підлозі, замерзлий конденсат на стелі. Під випаровувачем розміщено продукцію. Сніг та наморозь в ларях, лід на дні. Брудні ПВХ-завіси, завіси прибрано та закріплено в стороні - не прикривають вхід. Брудні резинки-ущільнювачі, брудний корпус ларя, двері камери, внутрішні та зовнішні стіни. Пошкоджені стінки морозильних камер, корозія. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Фрешниця чиста зовні та зсередини. Відсутні залишки продуктів. Прикладами невідповідностей є забрудненість фрешниці зовні, жирномий наліт, бруд та залишки продуктів. Всередині є залишки засохлих продуктів.

- Супниця чиста зовні та в середині, відсутнє забруднення та жирний наліт. Прикладами невідповідностей є зовні в стиках/під низом жирний наліт на супниці. Супниця без води.

- Льодогенератор чистий зовні та зсередини. Обладнання в справному стані. Совок для льоду не зберігається всередині льодогенератору. В льодогенераторі відсутні пакети з-під льоду, інші сторонні матеріали. Прикладами невідповідностей є забруднення льодогенератору зовні та/або зсередини. Совок для льоду зберігається разом з льодом. В льодогенераторі наявні сторонні предмети (поліетиленові пакети тощо). Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Фритюр чистий, відсутнє нашарування застарілого жиру, нагар. Сітки фритюру цілі без нагару та налиплого кляру. Терморегулятори чисті. Прикладами невідповідностей є зовні в стиках/під низом жирний наліт у фритюрі. Сітки в нагарі та за налиплим кляром. Сітки пошкоджені. Терморегулятори в застарілому жирному наліті.

- Внутрішньоцехова тара (бокси, ящики, мірники тощо) чиста, без жирного наліту, залишків стікерів та клею від стікерів, має кришки, які щільно прилягають. Відсутні залишки продукції у митих боксах. Прикладами невідповідностей є брудна, липка тара, жирний наліт, залишки стікерів та клею від стікерів, застарілий бруд в стиках, кришки негерметичні, залишки засохлих продуктів

- Тара не має сколів та тріщин – пошкоджену тару негайно утилізують. Прикладами невідповідностей є сколи, тріщини, щербини, надломи. Зберігання в такій тарі продуктів. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Миття тари відбувається при температурі не менше 75°C. Чиста тара та посуд обов'язково проходить процес пропарювання в посудомийці. Виконується процедура просушування чистої пропареної тари (боксів). Прикладами невідповідностей є положення перемикача пропарювання в положенні менше 75°C. Чиста тара та посуд не проходять процедуру пропарювання в посудомийці. Порушення процедури просушування чистої пропареної тари (боксів). Наявність запаху застоюної води в місцях сушки боксів або в самих боксах. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Робочий інвентар чистий, без засохлих продуктів на поверхнях. Магніт-тримач чистий, без залишків продуктів. В стиках робочого інвентарю та його ручок відсутні сліди застарілого бруду. Економки, дайконорізка, блендер чисті у важкодоступних місцях, без слідів застарілого бруду та засохлих продуктів. Прикладами невідповідностей є залишки продуктів, застарілий бруд в стиках деталей та важкодоступних місцях.

- Пательні, каструлі та інша тара для гарячого процесу чисті зовні та зсередини, не мають слідів застарілого бруду в місцях кріплення ручок. Прикладами невідповідностей є застарілий бруд, жир, нагари. Залишки їжі на внутрішніх або зовнішніх поверхнях тари.
- Ваги чисті, платформа не має залишків продукту та слідів застарілого бруду, жиру як зсередини, так і зовні. Ніжки вагів чисті, без застарілих забруднень. Прикладами невідповідностей є наявність жиру, бруду, залишків продуктів.
- Сміттєві баки чисті зсередини та зовні, відсутні застарілі та жирові забруднення в стиках. Баки, ручки баків цілі, без тріщин і сколів. Баки не мають неприємного запаху. Прикладами невідповідностей є відламані ручки, сколи, тріщини, щербини, надломи корпусу. Бруд всередині та зовні. Неприємний запах.
- Робочі поверхні чисті, без залишків присохлих продуктів, без жирового нальоту. Відсутні сторонні матеріали та предмети. Прикладами невідповідностей є наявність особистих та сторонніх речей на робочих поверхнях. Бруд, жир, залишки продуктів (коли безпосередньо не відбувається процес).
- Заготовки та продукти використовуються в мінімально необхідних кількостях, не накопичуються на столах. Відсутні продукти не в холодильниках, які не використовуються на даний момент. Продукти не залишають без нагляду (навіть якщо працівник відволікся на інший процес). Прикладами невідповідностей є: для приготування страви беруть велику кількість заготовок. Незадіяні продукти знаходяться на поверхнях. Працівник залишає продукт на поверхні, коли відволікається на інший процес/дію. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.
- Робочий інвентар (дошки, ножі) промарковані, розділені по зонам та використовуються за призначенням. Прикладами невідповідностей є

використання не за призначенням. Персонал не знає, що означають позначки на дошках та ножах.

- На території ресторану працює інсектицидна лампа. Завжди увімкнена, очищується по мірі необхідності, заміна ламп здійснюється вчасно. Прикладами невідповідностей є вимкнення лампи, бруд, непрацююча лампа.

- Кавомашина чиста, відсутні залишки напоїв на зовнішній частині кавомашини. Прикладами невідповідностей є бруд на кавомашині, залишках напоїв.

- Відсутні повторні зауваження по чистоті та санітарії. Прикладами невідповідностей є повторення зауважень щодо чистоти та санітарії з минулого аудиту (невідповідність обнуляє блок).

При перевірці Блоку 3 – Зберігання заготовок, сировини, матеріалів, яка становить 28% від загальної оцінки за аудит, перевіряють зазначений наступний перелік критеріїв оцінки.

- На всіх боксах та іншій тарі із заготовками присутні стікери із кінцевим терміном придатності, де передбачено. Прикладом невідповідності є відсутність стікеру.

- Терміни придатності всіх заготовок відповідають вказаним у бланку «Терміни придатності заготовок». Прикладами невідповідності є невідповідно проставлений термін придатності.

- Транспортна тара на процесах відсутня. Допускається тільки на сухих складах, морозильних та холодильних камерах за умови закритого зберігання інших продуктів. Прикладами невідповідності є наявність транспортної тари в холодильниках на процесах.

- Відсутні завітрені заготовки, погано зачищені заготовки, продукти з ознаками гnilі та плісняви. Прикладами невідповідності є наявність розвакуумованих заготовок, наморозь на продуктах, завітрена поверхня, сліди дефростації та/або повторної заморозки, сліди гnilі та плісняви. Заготовки

погано зачищені. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Нічого не зберігається на підлозі: упаковані харчові продукти, закрита тара та запаковані матеріали знаходяться на висоті не менше 15 см від підлоги (закрите зберігання). Чистий посуд, відкрита тара, пательні, сотейники, робочий інвентар, дошки, відкрита одноразова упаковка зберігається не нижче 50 см від підлоги у відкритому вигляді. Прикладами невідповідності є зберігання будь-чого безпосередньо на підлозі. Зберігання нижче 15 см від підлоги. Чистий посуд, тара, одноразова упаковка та інші відкриті до забруднень матеріали і обладнання зберігається нижче 50 см від підлоги у відкритому вигляді.

- Виконується принцип товарного сусідства при зберіганні продуктів у холодильниках, морозильних камерах, ларях, сухому складі. Сирі та готові до вживання продукти зберігаються на різних полицях, у різних холодильниках. Брудні овочі, що можуть бути забруднені землею, зберігаються так, щоб не забруднювати інші продукти. Прикладами невідповідності є сумісне зберігання на одній полиці сирих та готових до вживання продуктів, продуктів тваринного та рослинного походження, митих та брудних, в т.ч. таких, що мають землю. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Розморожування сировини відбувається в окремих холодильниках або на нижніх полицях у разі браку місця. Продукти розморожуються у окремих боксах (тацях) відповідно до інструкції. Не припустиме змішування сировини різної категорії у одному боксі. Розморожування не здійснюється на повітрі, у воді, у мікрохвильовій печі. Прикладами невідповідності є сумісне зберігання продуктів, що розморожуються, та готових до вживання продуктів. Розміщення продуктів, що розморожуються над іншими продуктами. Розміщення в одному боксі для розморожування різних категорій продуктів. Розморожування на повітрі, у воді, у мікрохвильовій печі.

- Дефростація не відбувається в холодильниках з молочною продукцією, з готовою продукцією (заготовки, що не підлягають термічній обробці), з



десертами. Дефростація не відбувається на одній полиці з готовою продукцією (заготовки, що не підлягають термічній обробці). Прикладами невідповідності є розморожування у холодильнику із десертами, молочною продукцією (крім десертної групи). Розморожування на одній полиці з готовою продукцією

- Виконуються терміни розморожування відповідно до інструкції. Стікери із термінами розморожування присутні на всіх боксах. Прикладами невідповідності є відсутність стікерів. Термін на стікері не відповідає таблиці термінів розморожування.

- Для зберігання десертів існує окремий холодильник, полиця в морозильній камері. Сировина та заготовки інших категорій не присутні у десертних холодильниках, морозильних ларях (полицях у камері). Допускається зберігання вершків та молока в десертному холодильнику. Прикладами невідповідності є сумісне зберігання десертної групи із іншими категоріями продуктів. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Японські ножі зберігають чистими, сухими, в окремому боксі. Заборонено зберігання на магніті та разом із іншими інструментами. Прикладами невідповідності є бруд на ножах, сумісне зберігання із іншими інструментами. Зберігання на магніті.

- Пакувальні матеріали для страв на виніс зберігають у перевернутому вигляді або не використовують верхню одиницю упаковки – наявні докази невикористання. Прикладами невідповідності є використання потенційно забрудненої верхньої одиниці упаковки – результати опитування, спостереження.

- Посуд та гети, що зберігаються на стійках біля видачі – не використовується верхня одиниця посуду. Прикладами невідповідності є використання потенційно забрудненої верхньої одиниці посуду, гети – результати опитування, спостереження.

- Виконується принцип FIFO. Різні партії сировини та заготовок фізично розділені для уникнення змішування. Прикладами невідповідності є змішування

різних партій продукту, безпричинне використання пізніших партій продукції за наявності більш ранніх.

- На сухих складах не зберігають мийні засоби на одній полиці із харчовими продуктами. Заборонене також відкрите зберігання технічних матеріалів (фарби, лаки, мастила тощо). В сухому складі відсутні сторонні різкі запахи. Прикладами невідповідності є сторонній хімічний запах на складі, сумісне зберігання нехарчових матеріалів разом із продуктами харчування та матеріалами, що контактують із харчовими продуктами. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Матеріали, що контактують із харчовим продуктом (посуд, упаковка для страв на виніс, соломинки для коктейлів тощо) зберігають на складі закритими в коробки, поліетиленові пакети тощо. Упаковка відкривається таким чином, щоб при діставанні одиниці тари виключалась можливість контакту рук із внутрішньою поверхнею тари. Прикладами невідповідності є відкрите зберігання матеріалів, що контактує із продуктом. При діставанні тари із упаковки можливий контакт її внутрішньої поверхні із руками працівника.

- Відсутні заготовки та сировина невідомого походження: на всіх упаковках присутні стікери із назвою та терміном придатності заготовки. Прикладами невідповідності є відсутність ідентифікаційних даних заготовки, сировини. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Концентрований соєвий соус та рисовий оцет в тарі виробника зберігаються в сухому складі на відстані не менше 15 см від підлоги. Прикладами невідповідності є зберігання соусу нижче 15 см або не на складі.

- Спеції в упаковці виробника зберігаються на складі. Розпаковані спеції зберігаються в герметичній тарі, захищеній від впливу світла +16-22. Стікер в наявності. Спеції не упаковані за допомогою харчової плівки. Прикладами невідповідності є упаковка харчовою плівкою, відсутній стікер на тарі, зберігання на процесі в упаковці виробника.

- Робочі розчини мийних засобів та дезінфектантів ідентифіковані: присутня назва, робоча концентрація та термін придатності розчину на кожній одиниці тари. Заборонено зберігання мийних, дезінфікуючих засобів та їх розчинів у харчовій тарі (напр., пляшках від напоїв, боксах і тощо). Тара для відбілювання посуду промаркована. Тара із дезінфектантами на процесах – чиста. Концентровані мийні засоби та дезінфектанти зберігаються в призначеному місці із обмеженим доступом. Прикладами невідповідності є невідомий вміст пляшок, некоректна (відсутня) назва або робоча концентрація, відсутній стікер із терміном придатності. Використання сторонніх мийних та дезінфікуючих засобів. Зберігання розчинів та концентратів в тарі, що призначена для продуктів харчування. Зберігання мийних та дезінфікуючих засобів по всій території технологічних зон, не у призначеному місці. Відсутнє маркування на тарі для відбілюванні посуду. Тара із дезінфектантами на процесах брудна, жирна. Концентровані мийні та деззасоби перебувають не в призначеному місці. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Інвентар для прибирання не є джерелом забруднення: швабри, щітки, у справному стані, чисті. Вода для миття підлоги зливається зразу після використання: заборонене зберігання брудної води з метою подальшого використання. Мопи, швабри, відра для підлоги ідентифіковані відповідно до зони, де використовуються. Ганчірки, серветки, губки, мопи та інші засоби прибирання чисті, цілі, не мають неприємного запаху. Віники з натуральних матеріалів не використовуються. Прикладами невідповідності є зламана швабра, є тріщини, сколи, злами. Щітки руйнуються, брудні, зламані, мають тріщини та злами. Брудна вода після миття підлоги використовується повторно. Швабри, відра для підлоги не мають позначення. Ганчірки, серветки тощо брудні, жирні, в залишках продуктів, мають сторонній запах, дірки, нитки із необроблених країв. В ресторані використовують віники. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Для зберігання прибирального інвентарю визначено спеціальне місце. Відсутні факти зберігання ганчірок, віників, швабр тощо по всій території технологічної зони. Швабра, мопи і відро для туалета зберігаються в туалеті. Прикладами невідповідності є визначене місце зберігання прибирального інвентарю. Ганчірки, губки і тощо зберігаються під мийками, столами, на підвіконниках та у інших не призначених місцях. Швабра, мопи і відро для туалета зберігаються разом з іншим інвентарем. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Присутній санітарний одяг для відвідувачів, одноразові халати, шапочки, бахіли. Санітарний одяг менеджменту та зовнішніх відвідувачів напряду не контактує з особистими речима працівників під час зберігання. Прикладами невідповідності є забруднені, рвані халати. Зберігаються на вішалках разом із верхнім або особистим одягом. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Відсутність протермінованих та/або зіпсованих (гнилих, цвілих тощо) продуктів, сировини на складах, в холодильних\морозильних камерах. Прикладами невідповідності є зберігання (не позначені для повернення/утилізації) протерміновані та/або зіпсовані продукти. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Відсутні повторні зауваження по зберіганню заготовок, сировини та матеріалів. Прикладами невідповідності є повторні зауваження щодо зберігання заготовок, сировини та матеріалів з минулого аудиту (невідповідність обнуляє блок). Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

При перевірці Блоку 4 – Персонал, на який припадає 16% від загальної оцінки за аудит, перевіряють зазначений перелік критеріїв оцінки.

- У працівників відсутні ювелірні прикраси, годинники (допускається обручка без камінців, невеликі сережки без підвісок і камінців) у працівників на технологічних процесах. Прикладами невідповідності є наявність прикрас та/або

камінців у них, годинники у працівників технологічних процесів. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Спецодяг працівників чистий, укомплектований. Фірмова шапочка чиста і випрасувана. Футболка, кімоно, кухарська куртка чисті, випрасувані, без пошкоджень. Штани, фартух чисті, випрасувані, без пошкоджень. Взуття має закритий носок, фіксовану п'ятку, не пошкоджене, виконане із негігроскопічних матеріалів, що легко миються. Прикладами невідповідності є брудний, дірявий спецодяг. Сторонній запах. Взуття із гігроскопічних матеріалів, на підборах. Працівники знаходяться на процесах без головних уборів. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Волосся підібране під головний убір. Працівники технологічних зон мають короткі чисті нігті без лаку. Не використовуються косметичні засоби із яскраво вираженим запахом. Прикладами невідповідності є розпушене по плечам волосся, зібране у хвіст довге волосся. Лак на нігтях, стрази або інші наліпки на нігтях. Бруд під нігтями. Різкі парфуми. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- На руках працівників відсутні відкриті порізи, рани, подряпини. Пошкодження шкіри рук перев'язані та закриті рукавичками, наскільки необхідно. Прикладами невідповідності є наявність свіжих ран, опіків, подразнень та інших вражень шкіри, не прикриті пов'язками та рукавичками. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Заборонено харчування персоналу на робочих місцях. Прикладами невідповідності є факт або сліди харчування працівника на робочій зоні. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Мобільні телефони не знаходяться в технологічній зоні, в тому числі в кишенях. Прикладами невідповідності є наявність мобільних телефонів на процесах: на полицях технологічних зон, в шухлядах, столах, кишенях працівників.

- Шафки працівників, які не присутні на зміні – пусті та чисті. «Вуличне» взуття працівників зберігається у спеціальних шафках, в пакеті. В одній шафці не змішані санітарний одяг, особистий одяг, взуття – у будь-якій комбінації. Прикладами невідповідності є брудні шафки працівників, що не на зміні. Вуличне взуття розкидане, брудне, зберігається без пакетів. В шафці одночасно знаходиться особистий одяг, санітарний одяг, взуття – у будь-яких комбінаціях. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.
- В особистих шафках працівників не зберігаються продукти харчування, у тому числі тривалого зберігання. Допускається вода та напої у закритих пляшках. Прикладами невідповідності є наявність продуктів харчування у шафах: печиво, цукор, овочі або фрукти, чай/кава тощо. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.
- В роздягальнях не зберігаються сторонні предмети, наприклад, вазони. Прикладами невідповідності є зберігання сторонніх предметів. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.
- Під час приймання продукції застосовується змінний одяг, не відбувається розвантаження у робочій формі. Заборонено вдягати верхній одяг на робочий кітель, кухарську куртку. Прикладами невідповідності є факт або ознаки надягання верхнього одягу на форму. Розвантаження без санітарного одягу.
- Заборонено пересування персоналу поза технологічних зон у робочому взутті: утилізація сміття, перекури тощо. Прикладами невідповідності є факти або ознаки невиконання. Вихід за територію закладу у спецодязі. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.
- Працівники знають та виконують правила і техніку миття та дезінфекції рук. Прикладами невідповідності є недотримання вимог правил і техніки миття та дезінфекції рук. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Перед вдяганням рукавичок персонал миє руки з милом. Рукавички не носять в кишенях. Заборонено дмухати всередину рукавичок для їх розправлення. Прикладами невідповідності є нехтування гігієни працівниками.

- В кімнатах спільного користування відсутні рушники із тканини. Персонал користується паперовими рушниками або автоматичними сушарками для рук. Прикладами невідповідності є використання рушників із тканини в кімнатах спільного користування. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- В зоні миття посуду відсутні сторонні предмети та особисті речі працівників. Не використовуються гігроскопічні матеріали та такі, які неможливо якісно помити. На стелажі та поверхні для сушки посуду не розстеляють тканину чи серветки. Прикладами невідповідності є наявність особистих речей працівників зони мийки: квіти, медикаменти, картинки, фото, прикраси, мобільні телефони тощо. Наявні та використовуються рушники із тканини. Для сушіння посуду на стелажах і поверхнях використовується тканина чи серветки. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Зовнішні відвідувачі – в зоні відповідальності адміністрації ресторану. Виконання зовнішніми відвідувачами гігієнічних процедур – обов'язкове. Прикладами невідповідності є невиконання (неінструктаж) зовнішніх відвідувачів щодо гігієнічних стандартів Компанії.

- Відсутні повторні зауваження по санітарним вимогам до персоналу. Прикладами невідповідності є повторення зауваження по санітарним вимогам до персоналу з минулого аудиту (невідповідність обнуляє блок). Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

При перевірці Блоку 5 – Документація, на який припадає 16% від загальної оцінки за аудит, перевіряють наступний перелік критеріїв оцінки.

- Всі працівники зміни перед роботою відміtilись в журналі здоров'я. Прикладами невідповідності є нехтування відміченням працівників зміни. Деякі підписи очевидно внесені однією рукою.

- В наявності ЛККП менеджера і шефа, бланк санітарного контролю. На момент аудиту контроль пройдено, записи зроблено. Доступні записи за три місяці. Прикладами невідповідності є відсутність чи незаповненість ЛККП менеджера і шефа, бланк санітарного контролю. Внесення даних заднім числом. Відмітки не відповідають дійсності. Неналежне зберігання: неможливо знайти попередні записи. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.
- Наявний графік розморожування морозильних камер. Вказані особи, відповідальні за процес. Прикладами невідповідності є відсутність графіку, не вказано відповідальних осіб.
- Наявна і доступна для працівників технологічна інструкція приготування рису та рисової заправки – знаходиться в зоні рисовару. Прикладами невідповідності є відсутність або недоступність для працівників інструкції приготування рису та рисової заправки. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.
- Наявна інструкція з миття рук. Інструкція з миття рук актуальна, розміщена біля раковин, де здійснюється обробка рук. Прикладами невідповідності є відсутність інструкції або недоступність її для персоналу. Неактуальна інструкція. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.
- Журнал обліку дезінсекцій, дератизацій та дезінфекцій в наявності, актуальний та відповідає дійсності. Прикладами невідповідності є відсутність журналу обліку або журнал заповнюється не регулярно. В журналі відсутні відмітки про проведені дезінсекції/дератизації/дезінфекції.
- Листи моніторингу температурних режимів в КТК наявні, актуальні та відповідають дійсності. Доступна історія записів за три місяці. Прикладами невідповідності є відсутність листів моніторингу температурних режимів в КТК, листи моніторингу заповнюються не регулярно. Ознаки формального підходу до заповнення. Відсутні записи за попередній період. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.



- Журнал обліку зовнішніх відвідувачів наявний та відповідає дійсності. Прикладами невідповідності є відсутність журналу обліку або журнал заповнюється не регулярно. В журналі відсутні відмітки про візити зовнішніх відвідувачів.
- У наявності Санітарні книжки на весь персонал ресторану. Терміни проходження медоглядів актуальні. Персонал, що вчасно не пройшов медогляд не допущено до роботи. Коли медкнижки в медцентрі і відбувається проходження медогляду, їх заміняє відповідна справка. Справка дійсна не більше двох тижнів. Прикладами невідповідності є наявність персоналу без санітарної книжки. Персонал з протермінованим медичним оглядом допущено до роботи. Медкнижки старого зразка (сині «книжечки»). Працівники більше двох тижнів проходять медогляд. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.
- Наявна та доступна для працівників інструкція щодо опрацювання рисоварок. На рисоварці присутня рецептура щодо приготування рису, вказано дата опрацювання. Прикладами невідповідності є відсутність або неактуальність інструкції приготування опрацювання рисоварок. Протермінована або відсутня дата опрацювання. Відсутня рецептура закладки.
- На процесах наявні та доступні для працівників Книги рецептур, Журнал передачі зміни. Прикладами невідповідності є відсутність або надоступні книга рецептур, журнал передачі зміни.
- В куточку споживача розміщені актуальні і підписані дані щодо поживного складу страв (калорійність) на все основне і діючі сезонні меню. Книга скарг і пропозицій ведеться вірно. Прикладами невідповідності є відсутність, недостатні або неактуальні дані щодо поживної цінності (калорійності) страв з усіх діючих меню. Відсутність записів в книзі скарг про реакцію на скарги споживачів.
- Відсутні повторні зауваження по документації. Прикладами невідповідності є повторення зауваження по документації з минулого аудиту

(невідповідність обнуляє блок). Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

Під час перевірки Блоку 6 – Технологія, на який припадає 32% від загальної оцінки за аудит, перевіряють наступний перелік критеріїв оцінки.

- Технологія приготування рису та рисової заправки виконується відповідно до інструкції. Кількість готового рису відповідає реалізації за один день. В процесі приготування замовлень витримується температура рису (36 °С). Прикладами невідповідності є незадовільність органолептики рису: рис кислий, сирий, не має смаку, має сторонній присмак, сторонній запах тощо. Не витримується температура рису під час приготування страв. На процесі забагато рису: більше, ніж потрібно на один день реалізації. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Заготовки суші-бара, кухні, бара відповідають стандартам нарізки, відповідні за смаком та консистенцією - відповідно до зошитів шефа, книги рецептур тощо. Без ознак псування та сторонніх матеріалів Прикладами невідповідності є невідповідна нарізка, незадовільний та/або сторонній смак/запах заготовок і напівфабрикатів. Терміни придатності на стікерах не відповідають затвердженим термінам придатності (бланк «Терміни зберігання заготовок»). Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Відсутні протерміновані заготовки на процесах. Прикладами невідповідності є присутні протерміновані заготовки на процесах.

- Заготовки, в яких контролюється вага та/або розмір – відповідають стандарту ваги/розміру. Прикладами невідповідності є відхилення за вагою та/або розмірами – більші/менші за вказані допустимі коливання. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- В соусах немає ложки. Соуси в дозаторах/боксах, відповідно промарковані (на дозаторах вказано назву соуса) та простікеровані терміном придатності Прикладами невідповідності є наявність ложки в боксі із соусом.

Неідентифіковані дозатори. Невірні терміни або відсутні стікери із терміном придатності.

- Готові страви кухні відповідають стандартам смаку. Інгредієнти відповідають рецептурі за структурою, вагою, формою. В процесі приготування виконується технологія приготування відповідно до стандарту. Прикладами невідповідності є не відповідність стандартам нарізки інгредієнтів. Порушена технологія приготування. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Готові страви суші-бару відповідають стандартам смаку. Інгредієнти відповідають рецептурі за структурою, вагою, формою. В процесі приготування виконується технологія приготування відповідно до стандарту. Прикладами невідповідності є не відповідність стандартам нарізки інгредієнтів. Рис передавлений, розсипається. Не виконується рецептура щодо інгредієнтів. Крива нарізка готових ролів. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Витримується температура подачі страв кухні/суші-бару. Прикладами невідповідності є стан страв (холодні/теплі), коли це не передбачено стандартом подачі. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Барна група. Напої, лимонади, тощо відповідають стандартам смаку. Заготовки відповідають стандартам. Дотримується технологія приготування. Прикладами невідповідності є не дотримання технології приготування напоїв, лимонадів, тощо.

- Напої барної групи подані у чистому непошкодженому посуді. Прикладами невідповідності є брудний, жирний, посуд, наявні сколи та/або тріщини. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

- Візуалізація та температура подачі напоїв барної групи витримується. Прикладами невідповідності є стан напоїв (холодні/теплі), коли це не передбачено стандартом подачі. Зовнішній вигляд не відповідає зображенню в меню.

- Вага готових страв відповідає вказаній в меню, відхилення в більшу сторону не перевищує 5%. Прикладами невідповідності є відхилення ваги готової страви перевищує 5% в більшу сторону. Відхилення в меншу сторону відносно меню. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.
- Час видачі готових страв кухні не більше 30 хв. Прикладами невідповідності є невиконання часових стандартів видачі страв. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.
- Час видачі готових страв суші-бара не більше 30 хв. Прикладами невідповідності є невиконання часових стандартів видачі страв. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.
- Час видачі напоїв не більше 30 хв. Прикладами невідповідності є невиконання часових стандартів видачі напоїв. Недотримання вимог даного пункту анулює оцінку за весь блок.

Слід особливу увагу приділити увагу Блоку 7 – Критичні зауваження, так як невиконання будь-якої вимоги із цього блоку призводить до оцінки «0» за весь аудит. Перевіряють наступний перелік критеріїв оцінки.

- Використовуються затверджені мийні засоби та дезінфектанти із дійсним терміном придатності. Методика приготування робочих розчинів виконується. Відсутні ознаки розведення спиртового дезінфектанту для рук. Прикладами невідповідності є протерміновані мийні/дезінфікуючі засоби. Дискоцит. Невірні фактичні концентрації. Не ознайомленість персоналу з інформацією щодо приготування робочих розчинів та відсутність інструкції. Дезінфектант рідкий та не має характерного спиртового запаху.
- Зіпсована продукція не використовується. Прикладами невідповідності є наявні сторонні запах, смак, консистенція, колір тощо. Цвіль, гниль, інші ознаки псування в заготовках або продуктах на процесі.
- Продукти в процесі обробки напряму не контактують із робочими поверхнями – тільки дошки та бокси. Прикладами невідповідності є факт знаходження продуктів, сировини, заготовок безпосередньо на робочій поверхні.

- Продукція зберігається у відповідності до належних температурних режимів (охолоджена і заморожена група). Прикладами невідповідності є зберігання продукції з порушенням належних температурних режимів (охолоджена і заморожена група).
- Заготовки зберігаються належним чином відповідно до терміну придатності. Прикладами невідповідності є факт або ознаки перестікерування боксів, фальсифікація термінів зберігання. Використання сировини та заготовок з вичерпаним терміном реалізації.
- Всі робітники на зміні мають Санітарні книжки з актуальним термінами проходження медоглядів. Прикладами невідповідності є допуск до роботи персонал без Санітарної книжки або з протермінованими термінами проходження медичного огляду.
- При приготуванні страв, заготовок використовуються миті/зачищені/підготовані овочі та фрукти. Прикладами невідповідності є використання немитих або недостатньо митих та зачищених овочів та фруктів при приготуванні страв та/або заготовок.
- В стравах та напоях відсутні сторонні матеріали: нитки, яєчна шкаралупа, кістки риби та інше не передбачене рецептурою. Прикладами невідповідності є наявність в стравах та/або напоях сторонніх матеріалів.

### **3.3 Розроблення заходів покращення системи менеджменту в умовах закладу ресторанного господарства**

Внаслідок проведеного внутрішнього аудиту 06.08.2024 був встановлений перелік невідповідностей, а саме:

Із Блоку 2 – Чистота і санітарія:

2.9. Помиті сітки для рису містять залишки рису та неприємний запах;

2.11. В зоні суши-бару, бару та кухні решітки вентиляторів холодильних столів забруднені брудом та пилом;

2.20. На рисозоні зберігається дайконорізка, що містить залишки продуктів харчування на поверхні, в зоні кухні десертний ніж на магніті містить залишки продуктів.

Із Блоку 3 – Зберігання заготовок, сировини, матеріалів:

3.1. У фрізері зберігається лосось копчений без стікера із зазначенням терміну зберігання, в зоні кухні зберігається рис паровий без стікера з кінцевим терміном реалізації;

3.2. У морозильній камері гарячого процесу зберігаються заготовки «Ведмедики» та «Зірочки» з некоректними кінцевими термінами реалізації;

3.25. В зоні складу зберігається грейпфрут з ознаками ураження гниллю, в зоні складу виявлені шийтаке з вичерпаним терміном реалізації (до 28.07), в зоні кухні сировина з ознаками ураження гниллю - маш салат та фрізе.

Із Блоку 5 – Документація:

5.3. Графік розморожування фрізеру та морозильників не ведеться.

В подальшому були визначені можливі причини невідповідностей (див. Таблицю 3.1):

Можливі причини невідповідностей

№ пункту	Опис невідповідності	Можливі причини невідповідності
2.9	Помиті сітки для рису містять залишки рису та неприємний запах.	Сітки знаходилися в мокрому середовищі.
2.11	В зоні суши-бару, бару та кухні решітки вентиляторів холодильних столів забруднені брудом та пилом.	Не проводиться періодичне прибирання, неналежна якість прибирання.
2.20	На рисозоні зберігається дайконорізка, що містить залишки продуктів харчування на поверхні, в зоні кухні десертний ніж на магніті містить залишки продуктів.	Після технологічного процесу не проводиться очищення, миття ножів та інвентарю.
3.1	У фризери зберігається лосось копчений без стікера та зазначенням терміну зберігання, в зоні кухні зберігається рис паровий без стікера та кінцевим терміном реалізації.	Під час приготування заготовок не був нанесений стікер з кінцевим терміном реалізації.
3.2	У морозильній камері гарячого процесу зберігаються заготовки	Під час приготування заготовок був нанесений некоректний стікер з кінцевим терміном реалізації через

	«Ведмедики» та «Зірочки» з некоректними кінцевими термінами реалізації.	недбалість/неуважність/незнання кухаря, який проводив підготовку заготовок.
3.25	В зоні складу зберігається грейпфрут з ознаками ураження гниллю, в зоні складу виявлені шийтаке з вичерпаним терміном реалізації (до 28.07), в зоні кухні сировина з ознаками ураження гниллю - маш салат та фрізе.	Не проводиться планова перевірка сировини на складі або недотримуються умови зберігання/товарного сусідства.
5.3	Графік розморожування фрізеру та морозильників не ведеться.	Незнання/недбалість персоналу про необхідність ведення графіку розморожування фрізеру та морозильників.

Після визначення можливих причин невідповідностей був створений план дій для усунення причин та наслідків невідповідностей (див. Таблицю 3.2).

Таблиця 3.2

План дій для усунення причин та наслідків невідповідностей



№ пункту	Опис невідповідності	План дій по усуненню причин та наслідків невідповідностей
2.9	Помиті сітки для рису містять залишки рису та неприємний запах.	Обрати та призначити нове місце зберігання сіток. На рисозоні розмістити навчальну інформацію у вигляді інструкції, де буде вказуватися як доглядати за обладнанням на рисозоні (включаючи рисові сітки). Шеф-кухаря, головних кухарів та кухарів, які займаються приготуванням рису, повідомити про зміни.
2.11	В зоні суши-бару, бару та кухні решітки вентиляторів холодильних столів забруднені брудом та пилом.	В графік прибирання для прибиральниць включити пункт «Очищення решіток вентиляторів» та встановити періодичність.
2.20	На рисозоні зберігається дайконорізка, що містить залишки продуктів харчування на поверхні, в зоні кухні десертний ніж на магніті містить залишки продуктів.	Провести тренінг для кухарів, який стосується правил чистоти та гігієни.
3.1	У фризери зберігається лосось копчений без стікера та зазначенням терміну зберігання, в зоні кухні	В технологічний процес приготування заготовок включити пункт перевірки стікерування. Переглянути кількість працівників

	зберігається рис паровий без стікера та кінцевим терміном реалізації.	на данному процесі та за необхідності залучити додаткових працівників.
3.2	У морозильній камері гарячого процесу зберігаються заготовки «Ведмедики» та «Зірочки» з некоректними кінцевими термінами реалізації.	Провести перевірку знань щодо нанесення стікерування.
3.25	В зоні складу зберігається грейпфрут з ознаками ураження гниллю, в зоні складу виявлені шийтаке з вичерпаним терміном реалізації (до 28.07), в зоні кухні сировина з ознаками ураження гниллю - маш салат та фрізе.	Призначити відповідальну особу, для перевірки стану сировини 2 рази на зміну та розробити графік перевірки.
5.3	Графік розморожування фрізеру та морозильників не ведеться.	Призначити відповідальну особу, яка буде вести графік розморожування фрізеру та морозилок.

Після створення плану дій по усуненню причин та наслідків невідповідностей слід зазначити очікуваний термін виконання та відповідальних осіб (див. Таблицю 3.3).

Таблиця 3.3

Очікуваний термін виконання та відповідальних осіб плану дій по усуненню причин та наслідків невідповідностей

<b>№ пункту</b>	<b>Очікуваний термін виконання, діб</b>	<b>Відповідальна особа</b>
2.9	7	Менеджер
2.11	7	Прибиральниця
2.20	7	Головний кухар
3.1	7	Головний кухар
3.2	7	Менеджер
3.25	7	Шеф-кухар
5.3	7	Шеф-кухар

Після визначеного терміну виконання слід провести перевірку, чи план дій із усунення причин невідповідностей виконано. Крім того слід визначити наслідки невідповідностей та чи були дієві коригувальні дії (див. Таблицю 3.4).

Враховуючи план дій для усунення причин та наслідків невідповідностей пункт 2.9 було обране та призначене нове місце зберігання сіток. На рисозоні розміщена оновлена інформація у вигляді інструкції, де вказано як доглядати за обладнанням на рисозоні (включаючи рисові сітки). Шеф-кухаря, головних кухарів та кухарів, які займаються приготуванням рису, повідомлено про зміни. Оновлення та виготовлення інструкції проводив менеджер.

Враховуючи план дій для усунення причин та наслідків невідповідностей пункт 2.11 в чек-лист Шеф-кухаря був доданий пункт перевірки стану вентиляційних решіток, який буде перевірятися перед відкриттям та після закриття ресторану. В графік прибирання для прибиральниць включений пункт «Очищення решіток» з періодичністю 1 раз на тиждень.

Враховуючи план дій для усунення причин та наслідків невідповідностей пункт 2.20 був проведений тренінг для кухарів, який стосується правил чистоти та гігієни. Тренінг проводив менеджер перед відкриттям ресторану у спеціально відведений час.

Враховуючи план дій для усунення причин та наслідків невідповідностей пункт 3.1 в чек-лист Шеф-кухаря був доданий пункт перевірки стікерування. В даних умовах немає необхідності залучати додаткового працівника, так як штат працівників технологічних процесів повний.

Враховуючи план дій для усунення причин та наслідків невідповідностей пункт 3.2 була проведена перевірка знань щодо нанесення стікерування. Був обраний час та тривалість заняття, яке проводив менеджер перед відкриттям ресторану у спеціально відведений час.

Таблиця 3.4

Виконання плану дій із усунення причин невідповідностей

<b>№ пункту</b>	<b>Виконання</b>
2.9	Виправлено
2.11	Виправлено
2.20	Виправлено
3.1	Виправлено
3.2	Виправлено
3.25	Виправлено
5.3	Виправлено

### 3.4 Економічна доцільність результатів досліджень

Враховуючи план дій для усунення причин та наслідків невідповідностей пункт 2.9 слід обрати та призначити нове місце зберігання сіток. На рисозоні розмістити навчальну інформацію у вигляді інструкції, де буде вказуватися як доглядати за обладнанням на рисозоні (включаючи рисові сітки). Шеф-кухаря, головних кухарів та кухарів, які займаються приготуванням рису, повідомити про зміни.

На рисозоні наявна інструкція, але її слід оновити для усунення невідповідності. Оновлювати інструкцію буде менеджер, трудомісткість 1 люд-год, погодинна ставка 45,6 грн.. Виплата буде здійснюватися у вигляді доплати.

Доплата відповідальному за розробку інструкції =  $45,6 * 1 * 1,22(\text{ЄСВ } 22\%) = 55,63$  грн..

Витрати на виготовлення оновленої інструкції становить 20 грн..

Сокупні витрати =  $20 + 55,63 = 75,63$  грн..

Враховуючи план дій для усунення причин та наслідків невідповідностей пункт 2.11 в чек-лист Шеф-кухаря слід ввести пункт перевірки стану решіток, який буде перевірятися перед відкриттям та після закриття ресторану. Витрати на виготовлення нового чек-листа Шеф-кухаря становить 20 грн..

В графік прибирання для прибиральниць слід включити пункт «Очищення решіток» з періодичністю 1 раз на тиждень. Витрати на виготовлення нового графіку прибирання для прибиральниць становить 20 грн..

Враховуючи план дій для усунення причин та наслідків невідповідностей пункт 2.20 слід провести тренінг для кухарів, який стосується правил чистоти та гігієни. Тренінг буде проводити менеджер перед відкриттям ресторану, трудомісткість 2 люд-год, погодинна ставка 45,6 грн.. Виплата буде здійснюватися у вигляді доплати.

Доплата відповідальному за проведення тренінгу для кухарів =  $45,6 * 2 * 1,22(\text{ЄСВ } 22\%) = 111,26$  грн..

Враховуючи план дій для усунення причин та наслідків невідповідностей пункт 3.1 в технологічний процес приготування заготовок включити пункт перевірки стікерування. Переглянути кількість працівників на данному процесі та за необхідності залучити додаткових працівників.

В даних умовах немає необхідності залучати додаткового працівника, так як штат працівників технологічних процесів повний. Слід в чек-лист Шеф-кухара ввести пункт перевірки стікерування.

Враховуючи план дій для усунення причин та наслідків невідповідностей пункт 3.2 слід провести перевірку знань щодо нанесення стікерування. Перевірку знань буде проводити менеджер перед відкриттям ресторану, трудомісткість 2 люд-год, погодинна ставка 45,6 грн.. Виплата буде здійснюватися у вигляді доплати. Доплата відповідальному за проведення перевірки знань щодо нанесення стікерування =  $45,6 * 2 * 1,22 (\text{ЄСВ } 22\%) = 111,26 \text{ грн.}$

Загальна сума наших витрат становить 393,78 грн..

Всі наші заходи спрямовані на забезпечення безпечності харчових продуктів. Заходи, які ми впроваджуємо повинні відобразитися на зниженні % псування сировини, оскільки регулярна перевірка стікерів дозволить не тільки позбавитись простроченої сировини, але і правильно використовувати продукти, в залежності від терміну придатності.

Станом на 01.09.2024-30.09.2024 вартість сировини становила 280070,06 грн., з яких 2682,86 грн є втрати від псування продуктів.

Перед впровадженням корегуючих заходів ми очікували, що дані заходи дозволять знизити % псування сировини близько 20% і орієнтовні втрати від псування продуктів для наступного місяця будуть =  $2682,86 - 20\% = 2146,29 \text{ грн.}$

Орієнтовна економія (прибуток) =  $2682,86 - 2146,29 = 536,57 \text{ грн.}$

Після впровадження наших заходів станом на 01.10.2024-31.10.2024 вартість сировини становила 281836,20 грн., з яких 1953,91 грн були втрати від псування продуктів. Втрати від псування продуктів знизилися на 27,2% порівняно з минулим місяцем.

Економія становить  $= 2682,86 - 1953,91 = 728,95$  грн..

Ця сума економії стане джерелом покриття тих загальних витрат (393,78 грн.), які ми розраховали, а саме:

Різниця суми економії та загальних витрат  $= 728,95 - 393,78 = 335,17$  грн..

## ВИСНОВКИ

В результаті магістерської роботи та проведених досліджень слід зазначити високу актуальність потреби в провадженні та постійного покращення функціонування системи менеджменту в закладах ресторанного господарства взагалі та мережі ресторанів «Сушия» зокрема.

З врахуванням структури роботи та отриманих результатів можна зробити наступні висновки:

1. Проаналізовано вимоги законодавства України до прав та обов'язків операторів ринку харчових продуктів в сфері управління безпечністю харчових продуктів взагалі та закладів ресторанного господарства зокрема. Встановлено, що заклади ресторанного господарства мають запровадити загальні гігієнічні вимоги, процедури засновані на принципах HACCP та простежуваність з врахуванням процесів, якими вони керують.
2. Проведено аналіз вимог міжнародних стандартів серії ISO 22000, а саме ДСТУ ISO 22000:2007 та ISO 22002-2:2013. Встановлено, що вимоги стандартів до системи управління безпечністю харчових продуктів є більш жорсткими, ніж вимоги законодавства України, тому за належного розроблення, впровадження та постійного покращення функціонування системи управління безпечністю харчових продуктів згідно вимог ДСТУ ISO 22000:2007 та рекомендацій ISO 22002-2:2013 можна бути впевненим, що в умовах оператора ринку харчових продуктів дотримуються вимоги, що перевищують законодавчі.
3. Наведено характеристику закладів ресторанного господарства в мережі ресторанів «Сушия», зазначено структура, асортимент.
4. Проаналізовано політику вищого керівництва ТОВ «Сушия» у сфері якості надання послуг та безпеності харчових продуктів. Нами були розроблені пропозиції щодо покращення політики, які були прийняті вищим керівництвом.
5. Нами була описана методика оцінювання ефективності функціонування системи управління безпечністю харчових продуктів в умовах закладу ресторанного господарства «Сушия». Із застосуванням діючої методики нами



був проведений внутрішній аудит системи управління безпечністю харчових продуктів за 7-ма блоками, а саме Блок 1 – Інфраструктура технологічних приміщень і має 7% ваги від розподілу аудиту; Блок 2 – Чистота і санітарія 33%; Блок 3 – Зберігання заготовок, сировини, матеріалів 28%; Блок 4 – Персонал 16%; Блок 5 – Документація 16%; Блок 6 – Технологія 32%; Блок 7 – Критичні зауваження(невиконання будь-якої вимоги із Блоку критичних зауважень призводить до оцінки «0» за весь аудит).

6. В результаті проведеного внутр ауд виявлені суттєві невідповідності на стадіях:

Блок 2: 2.9. Помиті сітки для рису містять залишки рису та неприємний запах; 2.11. В зоні суши-бару, бару та кухні решітки вентиляторів холодильних столів забруднені брудом та пилом; 2.20. На рисозоні зберігається дайконорізка, що містить залишки продуктів харчування на поверхні, в зоні кухні десертний ніж на магніті містить залишки продуктів.

Із Блоку 3: 3.1. У фрізері зберігається лосось копчений без стікера із зазначенням терміну зберігання, в зоні кухні зберігається рис паровий без стікера з кінцевим терміном реалізації; 3.2. У морозильній камері гарячого процесу зберігаються заготовки «Ведмедики» та «Зірочки» з некоректними кінцевими термінами реалізації; 3.25. В зоні складу зберігається грейпфрут з ознаками ураження гниллю, в зоні складу виявлені шийтаке з вичерпаним терміном реалізації (до 28.07), в зоні кухні сировина з ознаками ураження гниллю - маш салат та фрізе.

Із Блоку 5: 5.3. Графік розморожування фрізеру та морозильників не ведеться.

7. Для виявлення невідповідностей встановленні заходи покращення функціонування системи управління безпечністю харчових продуктів, а саме: чек-лист відкриття-закриття ресторану старшим шеф-кухарем був оновлений, включені нові пункти дій, які повинні покращити функціонування системи управління безпечністю харчових продуктів та усунути причини та наслідки невідповідностей.

8. Оновлені форми документації: чек-лист відкриття-закриття ресторану, графік прибирання для прибиральниць.
9. Економічна ефективність від проведених заходів заключається в запровадженні заходів, які повинні відобразитися на зниженні % псування сировини, що дозволило знизити втрати від псування продуктів на 27,2%.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів: Закон України від 04.04.18 №19.  
URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80>
2. ДСТУ ISO 22000:2007 Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга (ISO 22000:2005, IDT). – Чинний від 01.08.2007. - К.:Держстандарт України, 2007. – 31 с. – (Національний стандарт України).
3. Офіційний сайт «ISO» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://www.iso.org/home.html>
4. Офіційний сайт «Інформаційне забезпечення у сфері технічного регулювання ДП «Укрметртестстандарт» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://csm.kiev.ua/>
5. ISO 22000:2005. Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain (Системи управління безпечністю харчових продуктів – Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга).
6. ISO/TS 22002-2:2013 «Програми попередніх умов для безпеки харчових продуктів. Частина 2: Громадське харчування» (ISO/TS 22002-2:2013 Prerequisite programmes on food safety - Part 2: Catering)
7. Дзюба Т. Програми-передумови як загальновизнаний ключовий елемент системи управління безпечністю харчових продуктів / Т. Дзюба, Г. Мазур // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2012. – № 1. – С. 50-52.
8. Офіційний сайт «Сушия» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://www.sushiya.ua/>
9. Міжнародна стандартизація: Опублікована оновлена версія стандарту ISO 22000 Інформаційне забезпечення у сфері технічного регулювання ДП «Укрметртестстандарт»: веб-сайт. URL: [http://csm.kiev.ua/index.php?option=com\\_content&view=article&id=4201:-iso-22000&catid=127:2018-01-16-07-36-07&lang=uk](http://csm.kiev.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=4201:-iso-22000&catid=127:2018-01-16-07-36-07&lang=uk)

10. Офіційний сайт «HoReCa.Ua» [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://horeca.ua/>
11. Грищенко Ф. Згармонізовані національні нормативні документи серії 22000: стан, тенденції й перспективи / Ф. Грищенко // Науково-технічний журнал «ССЯ». – 2012. – № 3(76). – С. 3-9.
12. Слива Ю., Мельник А. Аналіз вимог ISO/TS 22002-2:2013 «Програми попередніх умов для безпеки харчових продуктів. Частина 2: громадське харчування» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/41879/2/2017\\_Sliva\\_Iu-Analiz\\_vymoh\\_ISO\\_TS\\_22002\\_223-224.pdf](http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/41879/2/2017_Sliva_Iu-Analiz_vymoh_ISO_TS_22002_223-224.pdf)
13. Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють м'яке морозиво: СанПін 42-123-5777-91 від 19.03.91. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0001400-91>
14. Бартковський І.І. Методичні настанови для дотримання вимог щодо розроблення, запровадження та використання постійно діючих процедур, які базуються на принципах системи НАССР для виробників морозива / І.І. Бартковський, Ю.В. Слива, Е.В. Бахур [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://old.moz.gov.ua/docfiles/Pro\\_20170309\\_0.pdf](http://old.moz.gov.ua/docfiles/Pro_20170309_0.pdf)
15. Маланчук, Т.В. Державний контроль та нагляд за безпекою харчових продуктів [Текст] / Т.В. Маланчук // Правовий вісник Української академії банківської справи. – 2011. – № 2(5). – С. 45–49.
16. Слива Ю. В. Вимоги європейських торгових мереж до національної сільськогосподарської та харчової продукції, що імпортується в ЄС [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://cci.dp.ua/tl\\_files/data/study/FER\(pdf\)/Vimogi%20jevropskix%20torgovix%20merezh%20do%20nacionalnoji%20silskogospodarskoji%20ta%20xarchovoji%20rodukciji,%20scho%20importujetsja%20v%20JeS.pdf](https://cci.dp.ua/tl_files/data/study/FER(pdf)/Vimogi%20jevropskix%20torgovix%20merezh%20do%20nacionalnoji%20silskogospodarskoji%20ta%20xarchovoji%20rodukciji,%20scho%20importujetsja%20v%20JeS.pdf)

17. Впровадження систем управління безпечністю харчових продуктів на українських підприємствах харчової промисловості [Електронний ресурс]. – Режим доступу:  
[http://www.ecolabel.org.ua/images/page/vprovadjennya\\_systemy\\_nassr.pdf](http://www.ecolabel.org.ua/images/page/vprovadjennya_systemy_nassr.pdf)
18. Башинський В.В. НАССР – впровадження на дрібних підприємствах, підготовка до аудиту Компетентним органом Башинський В.В.  
[http://safoso.com.ua/pdf/conference/05\\_vitaliy%20bashinskiy\\_nassr%20-%20vprovadzheniya.pdf](http://safoso.com.ua/pdf/conference/05_vitaliy%20bashinskiy_nassr%20-%20vprovadzheniya.pdf)
19. Окман С. Система НАССР як провідник до безпечної продукції [Електронний ресурс]. – Режим доступу:  
<https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/4f7f33004b75058cb085b16eac26e1c2/Upravokka.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=4f7f33004b75058cb085b16eac26e1c2>
20. Методические рекомендации по внедрению принципов НАССР на предприятиях малого и среднего бизнеса, включая общественное питание [Електронний ресурс]. – Режим доступу:  
<https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/0c8baa00444569ff95f8d72a3fbe5e0b/10+НАССРforSMEsRus.pdf?MOD=AJPERES>
21. Півень Н. Рекомендації щодо здорового харчування дорослих [Електронний ресурс]. – Режим доступу:  
[http://moz.gov.ua/uploads/ckeditor/%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B8/01122017\\_Basic\\_Recommendations-1.pdf](http://moz.gov.ua/uploads/ckeditor/%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B8/01122017_Basic_Recommendations-1.pdf)
22. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Настанова щодо застосування ISO 22000:2005 (ISO/TS 22004:2005, IDT): ДСТУ-Н ISO/TS 22004:2005. – Чинний від 01.01.2010. – К.:Держстандарт України, 2010 – 13 с. – (Настанова).
23. ДСТУ ISO 22005:2009. Простежуваність у кормових та харчових ланцюгах. Загальні принципи та основні вимоги щодо розроблення та запровадження системи (ISO 22005:2007, IDT). – Чинний від 01.01.2010. – К.: Держстандарт України, 2010. – 6 с. – (Національний стандарт України)

24. ISO/TS 22002-1:2009. Prerequisite programmes on food safety – Part 1: Food manufacturing (Програми-передумови щодо безпечності харчових продуктів – Частина 1: Виробництво харчових продуктів).
25. Про затвердження Вимог щодо розробки, впровадження та застосування постійно діючих процедур, заснованих на принципах Системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР): НАКАЗ від 01.10.2012 №590. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1704-12>
26. СУШИЯ, ООО [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ua-region.info/35266336>
27. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги: ДСТУ 4161 – 2003. – Чинний від 01.07.2003. – К.: Держстандарт України, 2003 – 13 с. – (Національний стандарт України).
28. Основи управління безпечністю харчових продуктів. Навчальний посібник/ Ю.Ф. Мельник, В.М. Новіков, Л.С. Школьник. – К.: Союз споживачів України, 2007. – 297 с.
29. Гуменюк Г. Д. Міжнародна і регіональна стандартизація : навчальний посібник / Галина Денисівна Гуменюк, Наталія Борисівна Сілонова, Юлія Володимирівна Слива . – Київ: Кондор, 2014. – 469 с.
30. Концептуальні засади гарантій безпечності харчових продуктів / С. Белінська, Н. Орлова, Ю. Мотузка // Товари і ринки. - 2011. - № 1. - С. 176-182. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/tovary\\_2011\\_1\\_26](http://nbuv.gov.ua/UJRN/tovary_2011_1_26)
31. Слива Ю. В. Сучасний стан розвитку міжнародної і національної нормативних баз щодо системи управління безпечністю харчових продуктів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://nd.nubip.edu.ua/2013\\_6/11.pdf](http://nd.nubip.edu.ua/2013_6/11.pdf)

**ДОДАТКИ**

## ДОДАТОК А ЧЕК-ЛИСТ ВІДКРИТТЯ-ЗАКРИТТЯ РЕСТОРАНУ

### Кухня

1	Прибирання робочих поверхонь: без розводів, плям, залишків їжі, патьоків, не жирні								
2	Прибирання холодильників: дверцята: без патьоків, розводів, залишків їжі і напоїв, не липкі. Полиці: сухі, без плям, залишків продуктів без патьоків, не жирні.								
3	Прибирання плити: без залишків продуктів, гарі. Ручки: не липкі ззовні та під ними. Духова шафа: без залишків продуктів, бруду. Якщо наявний інвентар всередині - чистий.								
4	Стелажі, столи, полиці: чисті, відсутній пил і залишки продуктів. Відсутній жировий шар. Відсутні сторонні предмети (запальнички, ручки, телефони тощо)								
5	Мікрохвильова піч чиста зовні та зсередини. Відсутні залишки засохлих продуктів. Відсутній сторонній запах								
6	Мийки: змішувачі та крани чисті. Зовнішня (нижня) поверхня чаші раковини чиста, не жирна, без залишків продукту та застарілого бруду. Гофротруба та коліно чисті. присутні дозатори із мийним засобом, милом та дезінфектантом для рук.								
7	Чистота обладнання та інвентарю: ваги (настільні): без залишків продуктів і бруду, ніжки чисті. Блендер: без залишків продуктів, не липка чаша та база. Сковорідки, каструлі: без залишків продуктів, гарі. Ножі, лопатки, щипці та ін.: без залишків продуктів, не липкі, не жирні.								
8	Підлоги чисті, стики плиток не мають застарілих забруднень. Резинові килимки (де присутні) - відсутні залишки продуктів.								
	Стіни чисті, не мають нальоту бруду та застарілих залишків продукції. Стіни не жирні. Розетки чисті, не мають застарілих забруднень та слідів жиру.								
	Сміттєві баки чисті зсередини та зовні, відсутні застарілі та жирові забруднення в стиках. Баки, ручки баків цілі, без тріщин і сколів. Баки не мають неприємного запаху.								
	<b>Решітки вентиляторів холодильних столів чисті, не мають бруду та пилу. (виправлення невідповідності п. 2.11)</b>								
9	<b>Відсутність зіпсованих продуктів на процесі: невідповідний запах, смак, консистенція</b>								
10	<b>На всіх боксах та іншій тарі із заготовками присутні стікери із кінцевим терміном придатності, де передбачено. (виправлення невідповідності п. 3.1)</b>								
11	<b>Терміни придатності всіх заготовок відповідають вказаним у бланку "Сроки годности заготовок" (виправлення невідповідності п. 3.2)</b>								
12	<b>Відсутні протерміновані заготовки, сировина</b>								
13	<b>Виконується принцип товарного сусідства</b>								
14	<b>Виконується принцип FIFO. Різні партії сировини та заготовок фізично розділені для уникнення змішування.</b>								
15	<b>Всі заготовки відповідають стандартам нарізки</b>								
16	Розморожування сировини відбувається в окремих холодильниках або на нижніх полицях у разі браку місця. Продукти розморожуються у окремих боксах (тацях) відповідно до інструкції.								
17	<b>Ведуться записи графіку розморожування. Виконуються терміни розморожування відповідно до інструкції. Стікери із термінами розморожування присутні на всіх боксах. (виправлення невідповідності п. 5.3)</b>								







**Морозильні камери/ларі**

1	Морозильні камери (ларі) чисті зовні та зсередини. Морозильні камери (ларі) у справному стані, дисплеї температурних датчиків (де присутні) працюють. Відсутній бруд та залишки продуктів у резинках-ущільнювачах. Відсутні надмірний шар льоду на стінках, підлозі камер та дні ларів, замерзлий конденсат на стелі камери.									
2	Стелажі у морозильних камерах, морозильні ларі промарковані відповідно до категорій продукції, що в них зберігається.									
3	Відсутні розвакуумовані заготовки на зберіганні, заготовки із намороззю та "сніговою шубою" (свідчення повторного заморожування або неналежного зберігання).									
4	<b>Перевірка відсутності протермінованих заготовок, сировини (виправлення невідповідності п. 3.25)</b>									
5	<b>Виконується принцип товарного сусідства</b>									
6	<b>Виконується принцип FIFO. Різні партії сировини та заготовок фізично розділені для уникнення змішування.</b>									

**Бар:**

1	Прибирання робочого столу: без розводів, плям, залишків їжі/напоїв, потьоків, не жирний									
2	Прибирання холодильників: холодильник «Брендовий» (Сандора, Славутич ...): дверцята: без потьоків, розводів, залишків їжі і напоїв, не липкі. Скло для дверей: без потьоків, залишків їжі і напоїв, без розводів. Полиці: сухі, без плям, без потьоків, не жирні.									
3	Прибирання водонагрівача: чистий, без бруду, пилу, потьоків і залишків їжі									
4	Прибирання барної стійки (стелаж для віддачі): без розводів, потьоків і плям									
5	<b>Решітки вентиляторів холодильних столів чисті, не мають бруду та пилу. (виправлення невідповідності п. 2.11)</b>									
6	Прибирання бокалотримачів: без потьоків, плям, залишків їжі або напоїв, не жирні									
7	Чистота блендеру: без бруду, розводів, потьоків, залишків їжі або напоїв. Мережевий кабель не жирний, не липкий, без залишків їжі									
8	Чистота крашниці електричної: без бруду, розводів, потьоків, залишків їжі/напоїв. Мережевий кабель не жирний, не липкий, без залишків їжі									
9	Чистота фреш-машини: без бруду, розводів, потьоків, залишків їжі або цитрусових. Мережевий кабель не жирний, не липкий, без залишків їжі									
10	Наявність посуду з мийки: натерти і розмістити на бокалотримачі та полиці									
11	Підготувати посуд і витратні матеріали на барній стійці для видачі напоїв (чашки, блюдця, ложки, серветки, трубочки, цукор і т.п.)									
12	Чистота мийки: кран, борти, ножки									
13	Перевірка наявності та цілісності АМ і штампів на всіх пляшках з алкоголем									
14	Прибирання складу:									

