

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА**

І. В. СЕГЕДА

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ
У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

*(для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
всіх форм навчання зі спеціальності
J2 – Готельно-ресторанна справа та кейтеринг)*

**Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2026**

УДК 338.488.2:640.4:005](076.6)

Сегеда І. В. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності J2 – Готельно-ресторанна справа та кейтеринг / І. В. Сегеда ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2026. – 109 с.

Автор

канд. екон. наук, доц. І. В. Сегеда

Рецензент

Н. М. Богдан, доктор економічних наук, професор, професор кафедри туризму і готельного господарства (Харківський національний університет міського господарства імені О. М. Бекетова)

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства, протокол № 9 від 20.01.2026 р.

© І. В. Сегеда, 2026

© ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2026

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1 ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ.....	5
Тема 1.1 Якість в умовах ринкової економіки.....	5
Тема 1.2 Організаційно-економічне забезпечення якості.....	17
Тема 1.3 Основи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві.....	28
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2 МЕТОДОЛОГІЯ ТА ІНСТРУМЕНТАРІЙ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ.....	41
Тема 2.1 Система комплексного управління якістю – Total Quality Management.....	41
Тема 2.2 Система стандартизації послуг закладів готельно- ресторанного господарства.....	46
Тема 2.3 Система сертифікації послуг закладів готельно- ресторанного господарства.....	55
Тема 2.4 Система управління безпекою харчових продуктів.....	68
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3 ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ.....	80
Тема 3.1 Ключові аспекти системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.....	80
Тема 3.2 Організація управління якістю продукції та послуг в зкладах готельно-ресторанного господарства.....	91
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	103

ВСТУП

Серед багатьох економічних та суспільних негараздів, що можуть відбуватися в державі, питання якості набуває особливого значення, бо в ньому відбивається діяльність виробництва, рівень задоволення запитів населення, зростання зовнішньоекономічних відносин. Ключову роль у розвитку економіки відіграють заклади готельно-ресторанного господарства, які в Україні на цей час вважаються одними з найбільш багатообіцяючих і помітно розвинених сфер комерції.

Навчальна дисципліна «Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві» – це науковий напрям, *метою* якого є формування у здобувачів системи знань щодо систем управління якістю, міжнародного та вітчизняного досвіду впровадження системи управління якістю в закладах готельно-ресторанного господарства, методів оцінки якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства у сучасних умовах. *Предметом* є сукупність теоретичних, методичних та практичних питань управління якістю продукції та послуг.

У конспекті лекцій зібрані основні теоретичні положення дисципліни відповідно до робочої програми, а саме: розглядається поняття «якість» стосовно продукції та послуг готельно-ресторанного господарства та методичні підходи до їх оцінки. Особлива увага зосереджується на кваліметрії як науці про вимірювання якості продукції та послуг, на системах управління якістю на базі стандартів ISO, концепції Total Quality Management (TQM), на системі управління безпекою харчових продуктів HACCP, а також на системі державного регулювання якості. У конспекті лекцій якість розглядається як об'єкт управління, досліджуються історичні аспекти управління якістю, сучасні системи, методи та засоби управління якістю. Особлива роль належить організації управління якістю в закладах готельно-ресторанного господарства, створенню та впровадженню систем управління якістю, аспектам економічного управління якістю, сучасним інструментам та технологіям забезпечення якості на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

Конспект лекцій призначений для здобувачів освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» спеціальності J2 – Готельно-ресторанна справа та кейтеринг. Для більш поглибленого вивчення проблем якості та управління нею наведений список рекомендованих джерел.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Тема 1.1 Якість в умовах ринкової економіки

План

1. Вступ. Основні категорії та поняття у сфері якості.
2. «Петля якості» продукції, послуг.
3. Економічні аспекти якості продукції.
4. Процес забезпечення якості.
5. Якість як складовий елемент конкурентоспроможності.
6. Якість продукції та маркетинг.

Вступ. Основні категорії та поняття у сфері якості

Поняття **якість** у широкому розумінні є універсальною філософською категорією, яка охоплює як явища зовнішнього світу, так і свідомість людини.

Першим дослідником категорії якості вважається давньогрецький філософ і вчений Аристотель (384–322 до н. е.). Він визначив її як «видову відмінність» однієї сутності від іншої, що належить до того ж виду.

Німецький мислитель Гегель (1770–1830) вважав, що «якість є взагалі тотожною з існуванням визначеності... Щось, завдяки своїй якості, є те, що воно є, і, втрачаючи свою якість, перестає бути тим, чим воно є».

Якість – це складна категорії, яку можна розглядати з різних позицій: філософської, соціальної, технічної, правової, економічної.

Якість продукції як її характеристика дуже багатогранна. Вона має фізичну і технічну сторони. Продукція – це найчастіше фізична речовина, змінена працею людини. У результаті виробничої діяльності продукції надаються певні технічні властивості, пов'язані з її корисністю, надійністю тощо.

Якість має економічну складову, тому що в кожному виробі є певна кількість суспільно необхідної праці. Продукція має товарну форму та підлягає економічному обліку. Якість визначає значну частину матеріального світу, що задовольняє соціальні потреби. Вона впливає на чуттєве сприйняття та виховання людей.

Якість розвивається за своєрідними внутрішніми законами. Можна виділити два напрямки розвитку якості продукції. Один спрямований на загальний розвиток якості продукції та відображає історичну тенденцію її зростання. Науково-технічний прогрес, розвиток виробництва озброюють людей новими знаннями та засобами праці. Вони створюють нові види продукції, поліпшують якість продукції, що вже виготовляється. Це матеріальний та генеральний напрямок забезпечення підвищення рівня якості.

Другий напрямок зміни якості стосується конкретних виробів та продукції. У процесі зберігання, використання, експлуатації продукція фізично погіршується в абсолютному значенні, тобто її фізичний стан із часом змінюється. Це окремий напрямок зміни якості.

Чітке розуміння суті якості продукції важливе для того, щоб, порівнюючи і зіставляючи між собою різні її види, правильно розвивати суспільне виробництво і точно оцінювати його результати, проєктувати нову продукцію та прогнозувати її розвиток, об'єктивно виявляти виробничі й індивідуальні потреби, вивчати попит та вирішувати інші завдання забезпечення необхідної якості продукції.

Під час проведення технічних оцінок термін «якість» застосовується у таких ситуаціях:

- 1) під час порівняння об'єктів із метою виявлення ступеня переваги («відносна якість»);
- 2) під час кількісної статистичної оцінки (рівень якості);
- 3) під час проведення точної технічної оцінки (ступінь якості).

Існує багато визначень поняття якості.

Європейською організацією з контролю якості сформульоване таке визначення якості: «продукція вважається хорошої якості, якщо за мінімальних витрат протягом усього її життєвого циклу вона максимально сприяє здоров'ю і щастю людей, які залучені до її проєктування і відновлення (повторного використання) за умови мінімальних витрат енергії та інших ресурсів і в разі допустимого (прийняттого) впливу на навколишнє середовище і суспільство».

Велике різноманіття тлумачення поняття якості насамперед пов'язане з багатоаспектністю категорії якості. Так, наприклад, якість у філософському сенсі – це «безпосередня характеристика безпосереднього буття», у політекономічному – «результат взаємодії споживчої вартості та вартості».

Якість як економічна категорія відображає сукупність властивостей продукції, послуг, що зумовлюють ступінь їх здатності задовольняти потреби людини відповідно до свого призначення.



Рисунок 1.1 – Основні узагальнені вимоги споживачів

Кожна потреба виражається низкою вимог (рис. 1.1), які беруть участь у формуванні відносин придатності об'єкта для цілей споживача, слугують для оцінки відповідності об'єкта його призначенню та, відповідно, визначають межу якості об'єкта. Об'єктом може бути: товар, послуга, процес, система, організація або окрема особа, або будь-яка комбінація перерахованого вище. У практичній діяльності термін «об'єкт» зазвичай замінюється терміном «продукція».

Поряд із якістю існує поняття *технічного рівня* певних видів продукції, яке відображає сукупність техніко-експлуатаційних характеристик. Його показники встановлюються на проєктування (розробку) переважно нових предметів праці та відображаються у спеціальних картах технічного рівня, які використовують у процесі вивчення ринку та визначення попиту на нові товари та послуги, складання бізнес-планів, рекламних матеріалів тощо.

Періоди розвитку підходів до змісту поняття якості:

1) 1920–1950-ті роки: якість продукції розуміється як відповідність вимогам стандартів, а головними методами її досягнення є методи контролю (орієнтація на технічні та правові аспекти);

2) 1950–1970-ті роки: якість продукції пов’язується із задоволенням потреб споживачів за відповідними параметрами (орієнтація на економічні та правові аспекти);

3) 1970–1980-ті роки: якість тлумачиться як повне задоволення потреб не тільки з точки зору підвищення показників якості, але й з точки зору зниження вартісних параметрів (орієнтація на економічні аспекти);

4) 1980–1990-ті роки: поняття якості містить не тільки повне задоволення потреб споживачів, але й орієнтацію на латентні (приховані) вимоги споживачів;

5) 1990-ті роки – сьогодення: поняття якості охоплює не тільки сприйняття виробником (постачальником) задоволення потреб споживача, але й сприйняття споживачами ступеня виконання їхніх вимог.

Відповідно до ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів [25] організація, орієнтована на якість, сприяє формуванню культури, що має результатом поведінку, ставлення, діяльність і процеси, які додають цінність через задоволення потреб і очікувань замовників й інших відповідних зацікавлених сторін.

Якість продукції та послуг організації визначають здатністю задовольняти замовників, а також передбаченим і непередбаченим впливом на відповідні зацікавлені сторони.

Якість продукції та послуг охоплює не тільки їхні передбачені функції та характеристики, але також їхні сприймані цінність і користь для замовника.

«Петля якості» продукції, послуг

Система «якість» має охоплювати усі стадії життєвого циклу продукції та послуг: дослідження, розробку, виробництво, реалізацію, споживання тощо. У міжнародних стандартах ISO серії 9000 життєвий цикл продукції розділений на 11 етапів і має назву «петля (спіраль) якості». Це схематична модель взаємозалежних видів діяльності, що впливають на якість продукції, послуг на кожній стадії їхнього життєвого циклу (рис. 1.2).

Економічні аспекти якості продукції

На рівень якості й конкурентоспроможності продукції та послуг впливає багато різнопланових факторів.

Сукупність найважливіших конкретних факторів (способів, чинників) підвищення якості й конкурентоспроможності продукції зображено на рисунку 1.3.

За змістом і спрямуванням їх можна об'єднати у чотири взаємопов'язані групи: технічні, організаційні, економічні та соціальні (суб'єктивні) (рис. 1.3).

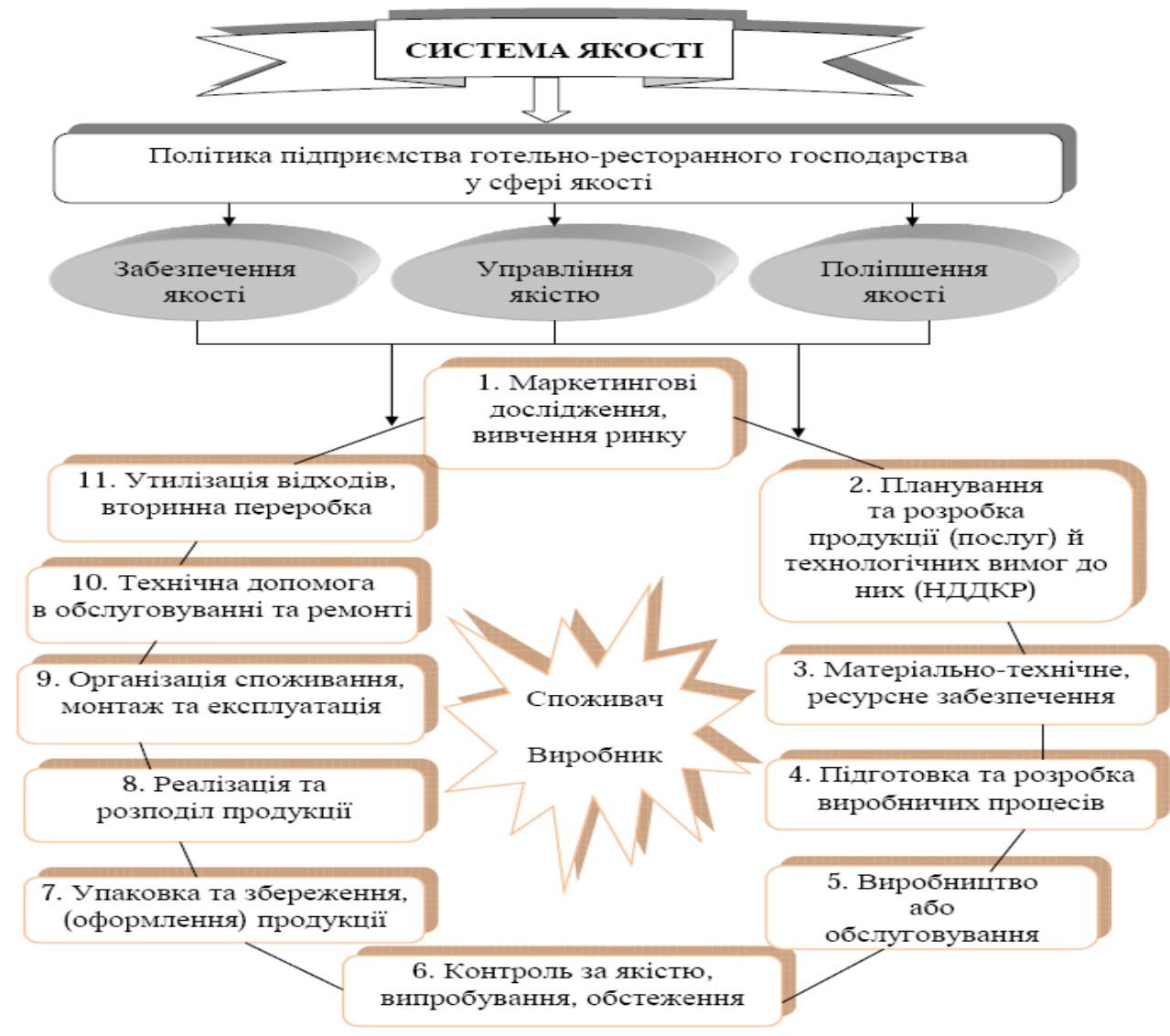


Рисунок 1.2 – «Петля якості»

Нагальною потребою є розробка й використання різноманітних форм і методів дієвого соціально-економічного впливу на всю низку процесів формування й забезпечення виробництва високоякісної та конкурентоспроможної продукції.

Формами та методами економічного впливу на ці процеси є передусім узгоджена система прогнозування й планування якості продукції, встановлення прийнятних для виробників і споживачів цін на окремі види товарів і послуг, досить потужна мотивація праці всіх категорій працівників підприємства, а формами впливу соціального – всебічна активізація людського чинника, проведення ефективної кадрової політики, створення належних умов праці та життєдіяльності.



Рисунок 1.3 – Фактори підвищення якості та конкурентоспроможності продукції

Процес забезпечення якості

Усвідомлення існування процесу «створення якості» призвело до формування нової концепції – *управління якістю*.

У межах цієї концепції, що з'явилась у 1960-х роках, увага приділялась кожному етапу створення продукту, а не зосереджувалась лише на загальному результаті виробничої діяльності.

У новій концепції істотну роль відіграють такі процеси, як контроль, аналіз, планування та прогнозування якості.

Головною метою системи, що створена зазначеними процесами, є забезпечення та удосконалення якості протягом усього процесу створення продукції як засобу задоволення конкретних потреб.

Забезпечення якості – це дії, які плануються та систематично виконуються організацією-виробником (постачальником) та створюють упевненість у тому, що якість продукції відповідатиме вимогам, що висуваються до неї.

Існують два різновиди забезпечення якості: внутрішнє та зовнішнє.

Внутрішнє забезпечення якості створює упевненість у заданій якості продукції у керівництва організації-виробника, *зовнішнє* – у споживачів.

Письмову гарантію відповідності продукції встановленим вимогам (стандартам) дає процедура, що має назву «сертифікація продукції».

До дій із забезпечення якості належать:

- аналіз актуальних та потенційних усвідомлених споживачами потреб;
- за наявності на ринку товарів-аналогів аналіз рівня якості цих товарів;
- прогнозування;
- проектування якості в процесі розробки нової продукції;
- планування якості;
- розробка стандартів (технічних умов);
- контроль якості сировини, матеріалів та комплектуючих;
- контроль у процесі виробництва;
- контроль готової продукції;
- контроль реалізації;
- контроль після продажів (в умовах експлуатації);
- зворотний зв'язок зі споживачами (аналіз відгуків, побажань).

Система якості реалізує *політику організації у сфері якості*, яка офіційно визначає основні цілі та завдання підприємства готельно-ресторанного

господарства щодо якості. Вона є складовим елементом загальної політики підприємства та затверджується її керівництвом.

Таким чином, у підприємстві формується внутрішня організаційна ієрархія якості, яка наочно демонструє зв'язок якості із загальною ефективністю його діяльності. Внутрішньо організаційна ієрархія якості є підґрунтям «піраміди якості», яка відображає вплив якості на суспільство загалом. Суспільство зацікавлене у високій якості на кожному ієрархічному рівні піраміди (рис. 1.4).



Рисунок 1.4 – «Піраміда якості»

Основними складовими якості, на які підприємство готельно-ресторанного господарства як постачальник послуг мусить звертати особливу увагу, є:

- визначення потреб ринку;
- якість проектування;
- якість процесу виробництва;
- відповідність якості кінцевої продукції проекту;
- якість обслуговування після продажу.

Якість як складовий елемент конкурентоспроможності

Якість – найважливіший складовий елемент конкурентоспроможності продукції, послуг. Зарубіжні фахівці з управління вважають, що конкурентоспроможність продукції на 70–80 % залежить від її якості.

Якість продукції та послуг є основним чинником досягнення їхньої конкурентоспроможності. До інших статичних факторів належать ціна продукції, витрати на їхнє споживання за нормативний термін служби (застосування) та якість сервісу споживачів послуг.

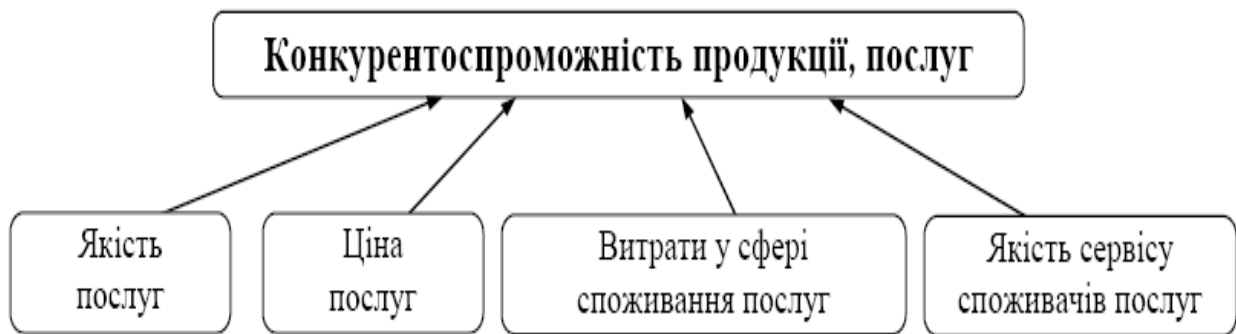


Рисунок 1.5 – Фактори конкурентоспроможності продукції, послуг

Зазначені на рисунку 1.5 показники (фактори) конкурентоспроможності відображають статику процесу управління. На конкурентоспроможність впливають й *динамічні фактори*: фактори часу, синергічності, невизначеності зовнішнього середовища, поведінкові тощо.

З огляду на ступінь використання сукупності споживчих властивостей продукції та послуг варто розрізняти поняття «споживча вартість», «якість» та «корисний ефект».

Споживча вартість – здатність продукції, послуги задовольняти визначені потреби.

Якість – потенційна здатність продукції, послуги задовольняти конкретну потребу.

Корисний ефект – дійсна (фактична) здатність продукції, послуги задовольняти конкретну потребу.

З економічної точки зору найбільш важливими є конкурентоспроможність продукції (послуг), підприємства (організації, закладу, фірми), галузі та країни.

Конкурентоспроможність характеризує властивість об'єкта задовольняти певну конкретну потребу порівняно з аналогічними об'єктами певного ринку.

Конкурентоспроможність продукції (послуги) – це сукупність її властивостей, що відображає ступінь задоволення конкретної потреби порівняно з репрезентованою на ринку аналогічною продукцією.

Головними складовими конкурентоспроможності продукції на ринку є:

- технічний рівень та рівень якості продукції, які характеризують ступінь використання останніх науково-технічних досягнень під час розробки конструкції та технології виробництва;
- відповідність продукції вимогам споживачів, які зважають на специфіку ринку, кліматичні умови, в яких використовується продукція, особливі умови;
- організація технічного обслуговування, яка гарантує безперебійну роботу реалізованих машин, обладнання та іншої техніки, забезпечення запасними частинами та необхідною технічною документацією тощо;
- наявність патентної чистоти та патентного захисту продукції, а також зареєстрованого товарного знака;
- терміни постачань та гарантій, ціна та умови, наприклад, надання кредиту, розстрочки, розмір першого та подальшого внесків тощо.

Конкурентоспроможність продукції та послуг на ринку забезпечується їхнім високим технічним рівнем та якістю виробництва або надання.

Конкурентоспроможність підприємства (організації, закладу) означає його здатність до ефективної господарської діяльності для досягнення конкурентних переваг та забезпечення прибутковості за умов конкурентного ринку.

Конкурентоспроможність підприємства визначається впливом комплексу факторів зовнішнього та внутрішнього середовища його життєдіяльності.

До факторів зовнішнього середовища належать:

- конкурентоспроможність галузі;
- конкурентоспроможність регіону (території);
- конкурентоспроможність країни, у якій функціонує підприємство;
- організація вхідних матеріальних, фінансових та інформаційних потоків підприємства;
- фактори, що визначають конкурентний ринок (стан та структура ринку, ємність ринку, вимоги споживачів до продукції, умови пропозиції продукції на

ринку, рівень розвитку конкуренції).

До *факторів внутрішнього середовища* належать складові елементи економічного потенціалу підприємства, який визначається сукупністю ресурсів підприємства та ефективністю їх використання.

Можливості безпосереднього впливу підприємства на фактори зовнішнього середовища досить обмежені, оскільки вони переважно діють об'єктивно стосовно підприємства. Реальні можливості забезпечення конкурентоспроможності підприємства знаходяться у сфері факторів внутрішнього середовища. Однак впливати на ці фактори можливо з різним ступенем ефективності.

Конкурентоспроможність продукції та послуг закладається на стадії проєктування. У процесі виробництва (надання) матеріалізуються найважливіші визначальні елементи конкурентоспроможності продукції: *якість і витрати*.

Якість продукції та маркетинг

Маркетинг – це поняття, яке не має однозначного тлумачення. Це ринкова концепція управління виробництвом і збутом продукції. Це теорія та практика організації й управління виробничо-збутовою діяльністю, що містить:

- співвідношення реальних ресурсів підприємства з ринковим попитом;
- координацію діяльності усіх підрозділів для виконання загальногосподарського завдання;
- використання сучасних досягнень теорії управління, математичної статистики, програмування тощо.

Маркетинг – це метод конкурентної боротьби монополій у разі загострення проблеми збуту продукції, а також інструмент підвищення прибутку, часто навіть за рахунок інтересів споживача.

Метою маркетингу є задоволення суспільної потреби, і виробництво існує для забезпечення споживача продукцією та послугами, яких він потребує.

Завданням маркетингу є досягнення підприємством високого прибутку в умовах конкуренції на світовому товарному ринку за умов його насичення, коли проблема збуту загострилась, а ринок перетворився на ринок споживача.

Об'єктами дослідження є товаромісткість ринку, попит, умови конкуренції, методи збуту, сегментація ринку.

Успіх на ринку визначається концепцією життєвого циклу продукції, згідно з якою найбільш якісна та конкурентоспроможна продукція на ринку з часом витісняється новою продукцією конкурента (рис. 1.6).

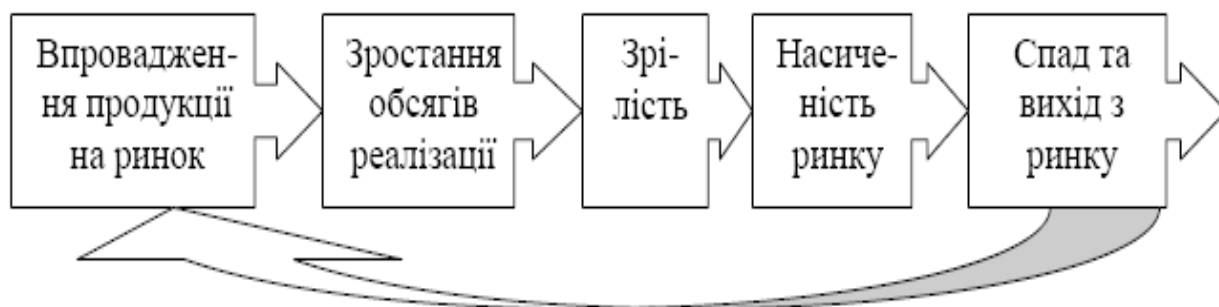


Рисунок 1.6 – Життєвий цикл продукції

У маркетингових дослідженнях застосовується термін *«прицільна якість»*, що визначає той рівень якісних параметрів, який найбільше відповідає потребам та можливостям споживачів відповідного сегмента ринку.

Ілюстрацією *«прицільної якості»* може бути модель Норіакі Кано (Японія), яка відображає сприйняття якості споживачем та показує взаємозв'язок якості продукції й послуг та її параметрів.

Н. Кано у своїй теорії привабливої якості виділяє три складові профілі якості:

- 1) базова (основна) якість, яка відповідає *«визначальним»* характеристикам продукції, послуг;
- 2) необхідна (очікувана) якість, яка відповідає *«обов'язковим»* характеристикам продукції, послуг;
- 3) приваблива (випереджуюча) якість, яка відповідає *«сюрпризним»* характеристикам продукції, послуг та викликає захоплення.

Питання для самоперевірки

1. Визначення поняття якості.
2. Поняття категорії якості з філософської, соціальної, технічної, правової та економічної позицій.
3. Основні періоди у розвитку підходів до змісту поняття якості.
4. Елементи, що визначають якість як економічну категорію.

5. Визначення основних понять, обраних у різних версіях міжнародних стандартів ISO серії 9000.

6. Основні етапи життєвого циклу продукції та послуг – «петля якості» продукції, послуг. Основні заходи, що забезпечують якість на кожному з етапів.

7. Фактори, що впливають на якість продукції та послуг: технічні, організаційні, економічні та суб'єктивні. Їхня роль та важливість у процесі підвищення якості.

8. Внутрішній та зовнішній різновиди забезпечення якості.

9. Етапи процесу «створення якості».

10. Поняття конкурентоспроможності.

11. Конкурентоспроможність продукції, підприємства, галузі, регіону, країни, національна та міжнародна.

12. Роль якості у формуванні конкурентоспроможності продукції, послуг.

13. Предметна та функціональна форми конкуренції.

14. Методи конкуренції: цінова та нецінова, їхні відмінні особливості.

15. Системоутворювальні фактори та складові елементи конкурентоспроможності продукції, послуг.

16. Поняття маркетингу. Мета і роль маркетингу в забезпеченні якості.

17. Концепція життєвого циклу продукції, характеристика його стадій.

18. Поняття «прицільної якості». Модель Кано, три складові профілю якості. Глобалізація продукції.

Тема 1.2 Організаційно-економічне забезпечення якості

План

1. Наука кваліметрія, її завдання, методи та об'єкти.

2. Показники якості продукції, послуг, їхня класифікація та характеристика.

3. Одиничні показники якості, їхня класифікація.

4. Вимірювання і оцінка показників якості продукції та послуг.

5. Правові аспекти забезпечення якості.

6. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.

Наука кваліметрія, її завдання, методи та об'єкти

Кваліметрія – (англ. «qualimetry», нім. «Qualimetrie», лат. «Quales» – якість + грец. «Μετρέω» – «міряю») – наука про оцінку якості об'єктів, вивчає та реалізує методи і засоби кількісної оцінки якості продукції.

Кваліметрія передбачає структурування об'єкта вивчення (об'єкт загалом – перший рівень спільності), поділ його на складові частини (другий рівень), які, зі свого боку, поділяються на частини (третій рівень) тощо. При цьому виходить ієрархічна система, що зазвичай відображається схемою чи таблицею. Далі виконується оцінка експертами або іншим шляхом («вимірювання») кожної складової та встановлення її вагомості й, нарешті, поєднання цих оцінок за певними правилами в загальну оцінку об'єкта.

Кваліметрія ставить перед собою такі основні практичні завдання:

- 1) розробку методів визначення чисельних значень показників якості продукції, збір та обробку даних для їхнього обчислення та встановлення вимог до точності таких обчислень;
- 2) розробку методів визначення оптимальних значень характеристик показників якості різних видів продукції;
- 3) обґрунтування вибору та встановлення складу показників якості продукції під час прогнозування та планування поліпшення якості;
- 4) розробку єдиних методів і принципів вимірювання та оцінки рівня якості продукції для забезпечення репрезентованості та можливості зіставлення результатів оцінки;
- 5) розробку єдиних принципів та методів оцінки окремих властивостей показників якості продукції.

Рішення завдань щодо оцінки рівня якості продукції в кожному окремому випадку має свою певну мету:

- 1) порівняння різних можливих варіантів запропонованої продукції для вибору найкращої;
- 2) порівняння різних можливих варіантів поліпшення якості виготовлення продукції на цьому підприємстві для вибору кращого;
- 3) аналіз ефективності проведення заходів щодо поліпшення якості продукції на підприємстві з метою забезпечення її конкурентоспроможності.

Методи кваліметрії:

- 1) загальна кваліметрія, яка містить розробку та вивчення загально-теоретичних проблем понятійного апарату вимірювання, оцінки;

2) спеціальна кваліметрія, яка класифікується за видами методів та моделей якості;

3) предметна кваліметрія, яка диференційована за видами об'єктів оцінювання.

Об'єкти кваліметрії:

1. Виробничий процес, технологічний процес, технологічна система або її елементи.

Виробничий процес – сукупність усіх дій людей, засобів праці, які необхідні на цьому підприємстві для виготовлення продукції (надання послуг) та ремонту (обслуговування) продукції.

Технологічний процес – частина виробничого процесу, що містить цілеспрямовані дії зі зміни та/або визначення стану предмета праці.

Технологічна система – сукупність функціонально-взаємопов'язаних засобів технологічного оснащення, предметів виробництва та виконавців для виконання у регламентованих умовах виробництва заданих технологічних процесів або операцій.

2. Продукція:

- вироби ресторанного господарства, харчової промисловості тощо;
- матеріал;
- продукт (харчовий, біологічний, хімічний тощо).

3. Послуга, робота.

4. Інтелектуальний продукт:

- технологічний метод, програмний продукт;
- науковий продукт (концепція, методика тощо);
- інші нематеріальні продукти (організаційна система, схема, карта тощо).

Показники якості продукції, послуг, їхня класифікація та характеристика

Показники якості продукції, послуг – кількісно або якісно встановлені конкретні вимоги до характеристик (властивостей) об'єкта, які дають можливість їх реалізації та перевірки.

Властивість продукції, послуги – це її об'єктивна особливість, яка може виявитися в процесі її розробки, виробництва (надання) або реалізації (споживання).

Властивості продукції умовно можуть поділені на прості та складні.

Простою називається властивість, яка для конкретних умов оцінки рівня якості продукції не може бути поділена на дрібніші властивості. Складною називається властивість, яка, зі свого боку, може бути поділена на прості властивості.

Як проста, так і складна властивості можуть мати кілька показників якості, які, зі свого боку, мають кількісне вираження у вигляді певних характеристик.

Ознака продукції – це кількісна або якісна характеристика властивостей продукції.

Характеристики показників якості продукції та послуг можуть бути виражені в різних одиницях або бути безрозмірними. Вони можуть характеризувати різну за своїм видом продукцію (послугу) з погляду її однорідності: однорідні або різнорідні.

Залежно від призначення певні види продукції, послуг мають специфічні показники якості. Поряд із цим використовуються показники для оцінки багатьох видів продукції, послуг, а також вимірники відносного рівня якості.

Усі показники якості продукції, послуг поділяють на дві групи (рис. 1.7).



Рисунок 1.7 – Групи показників якості продукції

Диференційовані (поодинокі) показники якості (рис. 1.8) поділяють на:

1. Одиничні показники якості, які характеризують будь-яку одну властивість одиниці продукції, послуг. Вони визначаються як відсоткове співвідношення величини параметра продукції, що оцінюється, до величини параметра базового зразка.

2. Комплексні показники якості, які відображають сукупність декількох властивостей одиниці продукції, послуг. Вони розраховуються на основі одиничних показників як зведений параметричний індекс методом середньозваженого.

Відносний показник визначається співвідношенням фактично визначеного показника якості до базового показника.

Базові показники – показники, які характеризують якість продукції, обраної як еталон.

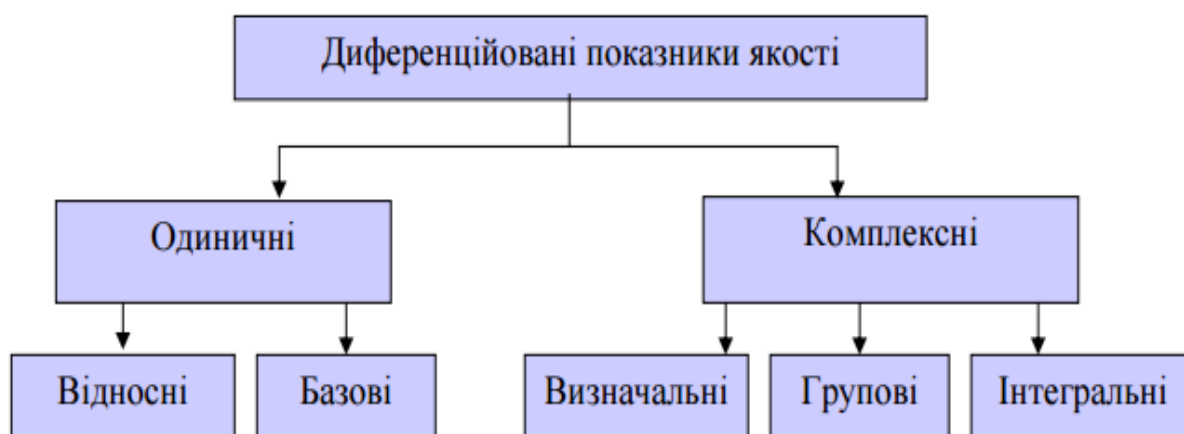


Рисунок 1.8 – Класифікація показників якості продукції за кількістю властивостей

Визначальний показник якості має вирішальне значення під час оцінювання якості продукції. Перелік визначальних показників та їхня кількісна оцінка в балах встановлюються експертами, як і коефіцієнти вагомості. Вони визначаються комісією експертів на основі методу переваг або ранжування. Визначальний показник якості вираховують шляхом множення фактичної бальної оцінки за показниками на відповідні коефіцієнти вагомості, добутки підсумовують.

Груповим називається такий комплексний показник, який належить тільки до однієї групи властивостей якості продукції.

Інтегральний показник якості – це різновид комплексного показника якості продукції, який обчислюється шляхом порівняння корисного ефекту від споживання певного виду продукції і загальної величини витрат на її виробництво і використання (споживання).

Із метою визначення загального рівня якості всієї сукупності продукції

(послуг), що виготовляє (надає) підприємство, *застосовують певну систему загальних показників*:

- частка принципово нової прогресивної продукції, послуг у загальному їхньому обсязі;
- коефіцієнт оновлення асортименту продукції, послуг;
- частка продукції, послуг, на які одержані сертифікати якості;
- частка продукції (послуг) для експорту в загальному її обсязі на підприємстві;
- частка виробничого браку;
- відносний обсяг сезонної продукції, реалізованої за зниженими цінами.

Для системного управління якістю загалом по країні та на підприємствах використовують *узагальнений показник якості*, що оцінює якість усієї продукції (послуг) підприємства.

Одиничні показники якості, їхня класифікація

Основою оцінки та аналізу якості продукції та послуг є одиничні показники, які можна умовно поділити на дві групи (рис. 1.9).

До експлуатаційних показників належать:

1. *Показники призначення*, що визначають основні функціональні властивості продукції та обумовлюють діапазон її застосування (сферу використання, продуктивність, потужність, вміст корисних речовин, калорійність, енергетичну цінність, відсотковий вміст окремих компонентів тощо):

- показники функціонального призначення;
- показники соціального призначення;
- показники класифікаційного призначення;
- показники універсального призначення.

Показники надійності характеризують здатність продукції, послуг зберігати протягом певного часу в певних межах усі параметри та функційні властивості. До показників надійності належать:

- показники безвідмовності;
- довговічності;
- ремонтпридатності та збереженості.

Показники транспортабельності визначають пристосованість продукції до її переміщення у просторі (транспортування), яка не супроводжується при

цьому її експлуатацією або споживанням, а також до підготовчих і завершальних операцій, пов'язаних із транспортуванням.

Показники безпеки характеризують нешкідливість продукції (послуги) для людини під час її виробництва (надання) та реалізації (споживання) та обов'язково враховуються під час сертифікації.

Екологічні показники характеризують рівень шкідливого впливу на навколишнє середовище під час виробництва (надання) або реалізації (споживання) продукції, (послуги). Може бути у вигляді шкідливих викидів у атмосферу, забруднення води, землі.



Рисунок 1.9 – Одиничні показники якості продукції, послуг

Патентно-правові відображають ступінь використання в продукції, послугі запатентованих складових і є суттєвим фактором під час визначення конкурентоспроможності продукції.

Ергономічні показники характеризують відповідність послуг антропометричним, фізіологічним, психофізіологічним, психологічним та гігієнічним властивостям людини, враховують вимоги техніки безпеки.

Естетичні показники визначають естетичні властивості продукції, послуги (відображають гармонійність, оригінальність, інформаційну виразність, цілісність композиції, раціональність форми, відповідність моді, стилю тощо).

Економічні показники відображають витрати на розробку, виготовлення або надання та експлуатацію або споживання продукції, послуги.

До виробничо технологічних показників належать:

1. *Показники технологічності*, які характеризують ефективність та досконалість конструктивно-технологічних рішень продукції, які обумовлюють високу продуктивність праці під час виготовлення, ремонту та технічного обслуговування.

2. *Показники стандартизації та уніфікації* характеризують відповідність продукції, послуг стандартам, відображають ступінь використання в ній стандартизованих та уніфікованих складових, а також рівень уніфікації з іншими видами продукції.

Вимірювання і оцінка показників якості продукції та послуг

Під час визначення якості продукції проводиться вимірювання кількісних показників та якісних властивостей.

Вимірювання – це комплекс дій із визначення числового значення властивостей. Вимірювання виконується за допомогою засобів вимірювання, а його числове значення визначається у відповідних одиницях.

Застосовують *прямі та непрямі методи* вимірювання.

Під час застосування *прямих методів* величина визначається безпосередньо під час вимірювання, наприклад, під час зважування маси продукції.

Під час застосування *непрямих методів* визначається не величина, яка вимірюється безпосередньо, а інша, пов'язана з нею заздалегідь відомим співвідношенням, наприклад, густина.

Вимірювання проводиться згідно з вимогами державної системи управління якістю України і вважається додатковим еталоном оцінки якості.

Чотири етапи оцінки якості продукції та послуг

Етап I. Визначення номенклатури показників. Обґрунтування вибору номенклатури показників якості продукції проводиться з урахуванням:

- призначення й умов використання продукції;
- аналізу вимог споживача;
- завдань управління якістю продукції;
- складу і структури властивостей, що характеризуються;
- основних вимог до показників якості продукції.

Порядок вибору номенклатури показників якості продукції передбачає визначення:

- виду (групи) продукції;
- мети використання номенклатури показників якості продукції;
- вихідної номенклатури груп показників якості продукції в кожній групі;
- методу відбору номенклатури показників якості продукції.

Етап II. Вимірювання кількісних та якісних значень відповідних показників якості продукції, послуг. Оцінювання якості продукції та послуг здійснюється методами прикладної кваліметрії.

Методи оцінки (встановлення значень показників) якості продукції та послуг поділяють на дві групи:

1. Залежно від способу отримання інформації:

- вимірювальний (експериментальний);
- реєстраційний;
- органолептичний;
- розрахунковий.

2. Залежно від джерела отримання інформації:

- традиційний;
- експертний;
- соціологічний.

Етап III. Визначення базових показників для порівняння. Вибір базового зразка є одним із важливих етапів визначення якості продукції та послуг.

Базовий зразок – це реально досягнута сукупність характеристик показників якості продукції та послуг, обрана для порівняння. Ця сукупність має характеризувати оптимальний рівень якості продукції, послуг за певний

заданий період часу.

Базовими показниками можуть бути:

1. Показники якості, закладені у технічні завдання, технічні інструкції, робочі проекти.

2. Показники дійсно існуючої продукції, послуг, що виробляються або надаються в нашій країні або за кордоном і є найкращими зразками світового рівня.

3. Показники, закладені у вітчизняні або зарубіжні стандарти.

Етап IV. Порівняння результатів вимірювання з базовими показниками якості. Оцінка якості – це результат порівняння двох або більше показників якості. Порівняння виявляє відповідність або невідповідність отриманих результатів показникам якості, вимогам нормативної документації. Таким чином, можна визначити відповідний ґатунок, марку, розряд, клас продукції.

Оцінку рівня якості продукції (порівняння з показниками якості базових зразків) проводять диференційним, комплексним, змішаним та інтегральним методами.

У разі невиконання заданої або очікуваної вимоги виявляються дефекти або, можливо, брак послуг. Виявлена різниця у вимогах до якості базового і досліджуваного зразка дає можливість встановити рівень якості послуги.

Якщо якість послуги відповідає за усіма обраними показниками вимогам, встановленим нормативною документацією, послуга визначається як *стандартна*.

У разі виявлення невідповідності послуги (через наявність дефектів) навіть за одним показником її вважають *нестандартною*.

Брак – це послуга, яка має дефекти і не допускається до реалізації. Брак може бути виправленим або таким, що не підлягає виправленню унаслідок наявності дефектів, які не виправляються

Дефект – це кожна окрема невідповідність вимогам, встановленим нормативною документацією. Прикладами дефектів є порушення стану упаковки, зовнішнього вигляду, форми й кольору, недопустимі відхилення від вмісту окремих речовин тощо.

Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні

На сьогодні політика у сфері якості стає національною ідеєю, тому що проблема якості на сучасному етапі – це проблема виживання у складних

умовах конкуренції. Важливу роль у забезпеченні якості відіграє держава. Відповідно до статті 42 Конституції України [43]: «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю та безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів».

У статті 50 зазначається: «Кожен має право на безпечне для життя і здоров'я довкілля та відшкодування завданої порушенням цього права шкоди. Кожному гарантується право вільного доступу до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення. Така інформація ніким не може бути засекречена».

Виготовлення продукції відповідної якості та захист прав споживачів регламентують такі нормативні документи:

- Закон України «Про акредитацію органів з оцінки відповідності» [47];
- Закон України «Про захист прав споживачів» [52];
- Закон України «Про стандартизацію» [54];
- Закон України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» [56];
- Указ Президента України «Про удосконалення державного контролю за якістю та безпекою продуктів харчування, лікарських засобів та виробів медичного призначення» [57];
- Закон України «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини» [60].

Закон України «Про захист прав споживачів» регулює відносини між споживачами продукції та виробниками, виконавцями, продавцями в умовах різних форм власності, встановлює права та визначає механізм реалізації державного захисту їхніх прав.

Інші зазначені вище нормативні документи регламентують правила та норми виготовлення продукції згідно з вимогами споживачів та контроль її якості.

Питання для самоперевірки

1. Поняття та завдання кваліметрії.
2. Основні види кваліметрії: загальна, спеціальна, предметна. Їхня суть.
3. Методи та об'єкти кваліметрії. Їхня суть.
4. Показники якості, їх класифікація та характеристика.
5. Основні типи показників якості продукції, послуг за різними ознаками.

6. Одиничні показники якості, їхня характеристика та значення для оцінки якості продукції та послуг.
7. Комплексні показники якості, їхня характеристика.
8. Етапи та методи оцінки якості продукції, послуг, їхня суть та характеристика.
9. Рівні якості продукції та послуг, їхня характеристика та методи оцінки.
10. Оцінка рівня якості продукції, послуг одного виду, їхня характеристика.
11. Оцінка рівня якості різнорідних продукції, послуг.
12. Поняття циклограми («павутини якості»), алгоритм її побудови.
13. Правові аспекти забезпечення якості.
14. Державний захист прав споживачів продукції та послуг в Україні.

Тема 1.3 Основи управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві

План

1. Якість як об'єкт управління.
2. Еволюція управління якістю.
3. Зарубіжні моделі управління якістю.
4. Національні концепції управління якістю.

Якість як об'єкт управління

Управління якістю продукції (послуг) – це дії, що здійснюються під час її розробки, виробництва (надання) або реалізації (споживання) з метою формування, забезпечення та підтримання заданого рівня якості.

Механізм управління якістю – це сукупність взаємопов'язаних об'єктів та суб'єктів управління, принципів, методів та функцій управління, що використовуються на різних етапах життєвого циклу продукції й рівнях управління якістю.

Об'єкти управління якістю продукції, послуг – це показники якості продукції та послуг, фактори та умови, що визначають їхній рівень, а також процеси формування якості продукції та послуг.

Суб'єкти управління якістю послуг – це органи управління та окремі особи, що реалізують функції управління якістю відповідно до встановлених

принципів та методів.

Функції управління якістю продукції, послуг на підприємстві:

- 1) прогнозування та планування якості продукції та послуг;
- 2) оцінка й аналіз якості продукції та послуг;
- 3) контроль якості продукції та послуг;
- 4) стимулювання якості продукції й послуг та відповідальність за неї.

Кожна з функцій – це поєднання споріднених або близьких за змістом завдань поліпшення якості продукції; завдання диференціюються за стадіями життєвого циклу продукції та рівнями управління, при цьому конкретизуються та відображаються їхні особливості.

Метод управління якістю – це сукупність прийомів та правил дії на об'єкти управління, які спрямовані на досягнення заданої якості.

Методи управління якістю:

- 1) організаційні (адміністративні):

- розпорядні (директиви, накази тощо);
- регламентуючі (норми, нормативи, положення);
- дисциплінарні (відповідальність та заохочування);

- 2) соціально-психологічні:

- соціальні (виховання та мотивація);
- психологічні (створення психологічного клімату в колективі, психологічний вплив з допомогою позитивних прикладів);

- 3) техніко-технологічні:

- технічні методи контролю якості;
- методи технологічного регулювання якості продукції, послуг та процесів;

- 4) економічні:

- методи економічного стимулювання та матеріальної зацікавленості;
- ціноутворення з урахуванням рівня якості;
- фінансування діяльності у сфері якості.

Система управління якістю – частина системи управління організацією (підприємством), яка спрямована на досягнення вихідних даних (результатів) відповідно до цілей у сфері якості з метою задоволення потреб, очікувань та вимог зацікавлених сторін.

Політика у сфері якості – це загальні наміри та спрямованість організації, пов'язані з якістю, офіційно сформульовані найвищим

керівництвом. Політика у сфері якості зазвичай узгоджена із загальною політикою організації та є основою для встановлення цілей у сфері якості.

Еволюція управління якістю

Основоположниками теорії наукового виробничого управління (виробничого менеджменту) вважають учених А. Файоля, Т. Вебера, Г. Форда, Т. Емерсона, М. Маслоу та ін. Однак найбільший внесок у розвиток теорії менеджменту зробив американський інженер Ф. Тейлор, якого тепер називають «батьком наукового управління». Розроблені ним на початку XX століття принципи збереглися дотепер.

На початковому етапі управління якістю – це окремі елементи, що були частиною виробничого менеджменту. Однак для більш ефективного вирішення проблем, пов'язаних з якістю, потрібна була більш тісна взаємодія всіх елементів. У результаті з'явився відособлений напрям менеджменту виробництва – *управління якістю продукції (менеджмент якості)*.

У подальшому в менеджменті якості виділився й самостійний напрям, який розглядався як інженерно-технічна проблема контролю продукції.

Кожний етап еволюції мав свою логіку та закономірності розвитку.

Під час *індивідуального контролю якості*, який діяв на виробництві до кінця XIX ст., один працівник або невелика група працівників несли відповідальність за виготовлення виробів, а отже, кожен із них мав можливість повністю контролювати якість результату своєї праці, забезпечуючи тим самим якість виробу. При цьому працівникам необхідно було виконувати роботу, що визначалась заданою моделлю (кресленням, рисунком, шаблоном тощо). Принцип роботи на основі моделі означав перехід від ремісного етапу виробництва до індустріального, на якому якість визначалась вже не тільки талантом, майстерністю та навичками працівника, але й його спроможністю порівнювати конкретні результати своєї роботи із заданою моделлю.

Початок XX ст. позначився появою *цехового контролю якості*, зародження якого було обумовлене розвитком промислового виробництва та поглибленням внутрішньовиробничого розподілу праці. Для цього етапу характерний розподіл функцій та відповідальності за якість як між окремими працівниками, так і між цеховим керівником або майстром. Цеховий майстер визначав загальні вимоги до якості продукції та ніс відповідальність за якість виконаної цехом роботи.

Цеховий контроль спирався на принципи наукового управління якістю, розроблені відомим американським фахівцем Ф. Тейлором (1856–1915). Відповідно до цих принципів під час контролю використовувались дві межі припустимої якості. У кресленнях зазначали нижню та верхню межі допусків, а у шаблонів з'явилися два типи калібрів: пропускні та непропускні. Головним завданням у методології Тейлора було задати допуск на показник якості продукції, виміряти його значення та розділити продукцію на придатну та дефектну залежно від потрапляння значення показника у допуск.

Під час Другої світової війни розвиток масового виробництва на промислових підприємствах та збільшення обсягів продукції, що виробляється, призвели до відокремлення технічного контролю від виробничих операцій, до його організаційного оформлення у самостійний професійний вид діяльності. На промислових підприємствах стали створюватись самостійні служби технічного контролю зі штатними контролерами на чолі з начальником, який був підпорядкований керівникові підприємства. Це поклало початок етапу *приймального контролю якості*.

Нова організація робіт із контролю якості визначила суть проблеми забезпечення якості виробничих процесів. Рішення цієї проблеми пов'язано зі *статистичним контролем якості*. Початок промислового застосування статистичних методів контролю якості пов'язаний з діяльністю фахівців американської фірми Bell Telephone Laboratories.

Найбільш істотною характеристикою розповсюдження статистичного контролю якості став перехід від суцільного контролю до вибіркового, за якого у процесі виробництва систематично відбираються, відповідно до заздалегідь складеного плану, контрольні дані для їх обробки методом математичної статистики.

Механізм *комплексного управління якістю* орієнтував усю систему заходів на досягнення заданого рівня якості продукції, при цьому комплексне управління доповнювало статистичні інструменти контролю якості, що використовувались раніше, методами збору інформації про якість, мотивацію якості, стандартизацію, сертифікацію тощо.

Комплексне управління якістю, що акумулювало елементи організаційного та технічного керівництва, дозволило багатьом підприємствам досягти значних результатів у поліпшенні якості продукції та зниженні витрат на неї. На базі загальної методології комплексного управління якістю у 1960–1970-х роках у різних країнах з урахуванням їхніх національних та

економічних умов були сформульовані специфічні організаційні підходи до управління якістю на рівні підприємства. Найбільш відомими з них стали концепції TQC (Загальний контроль якості) у США та CWQC (Управління якістю у межах усієї компанії) у Японії.

Кінець 1980-х рр. позначився появою нової методології забезпечення якості продукції на основі міжнародних стандартів ISO серії 9000 (ДСТУ ISO серії 9000). Згідно з цією методологією, створення на підприємстві ефективних та результативних систем управління якістю, які відповідають положенням стандартів ISO, є гарантією задоволеності вимог споживачів.

З 1990-х рр. формуються різноманітні галузеві версії міжнародних стандартів у сфері якості, які частково були деякими модифікаціями ДСТУ ISO серії 9000. Крім того, розробляється серія ISO серії 14000 (ДСТУ ISO серії 14000), яка встановлює вимоги до системи екологічного управління якістю на підприємстві. Цей період характеризується також активізацією на підприємствах концепції Загального управління якістю (TQM). Основні принципи TQM покладено в основу останньої чинної версії ДСТУ ISO серії 9000 (версія 2001 р.), а також в основу моделі самооцінки діяльності організацій на відповідність критеріям премій з якості, які нині активно розвиваються на національному, регіональному та міжнародному рівнях.

На початку XXI ст. почала розвиватися тенденція формування інтегрованих систем управління якістю, заснованих на поєднанні різних моделей систем управління якістю на підприємстві (ISO 9000, ISO 14000, галузеві версії міжнародних стандартів у сфері управління якістю). Розвиток цієї тенденції свідчить про активізацію інтеграції системи управління якістю у загальну систему управління якістю підприємства з метою підвищення її ефективності та результативності.

Вирішальний вплив на сучасну теорію і практику забезпечення якості, починаючи з четвертого етапу, мали роботи таких всесвітньовідомих фахівців, як У. Шухарт, Е. Демінг, Дж. Джуран, Ф. Кросбі, А. Фейгенбаум, К. Ісікава, Г. Тагуті та ін. Ці роботи лягли в основу професійної концепції якості, вони стали класичними. Вчення відомих спеціалістів з якості мають філософський характер, тому що головні принципи і підходи до вирішення проблеми якості у цих ученнях виражені не стільки у формі безумовних вимог, скільки у спостереженнях, узагальненнях і рекомендаціях.

Зарубіжні моделі управління якістю

Цикл Шухарта – Демінга (цикл PDCA) – відома модель безперервного поліпшення процесів, яка отримала назву циклу Шухарта – Демінга або циклу PDCA (рис. 1.10). Її використання в будь-якій сфері діяльності дозволяє ефективно керувати цією діяльністю на системній основі.

У. Шухарт вперше описав концепцію PDCA у 1939 р. в своїй книзі «Статистичні методи з точки зору управління якістю».

Саме за таким безперервним циклом здійснюється управління та забезпечення необхідної якості та подальше її поліпшення.

Цикл Шухарта – Демінга містить чотири етапи робіт у сфері управління якістю:

1. Планування – план (PLAN).
2. Виконання робіт – реалізація (DO).
3. Контроль, перевірка робіт – перевірка (CHECK).
4. Коригуючі дії – виправлення (ACTION).

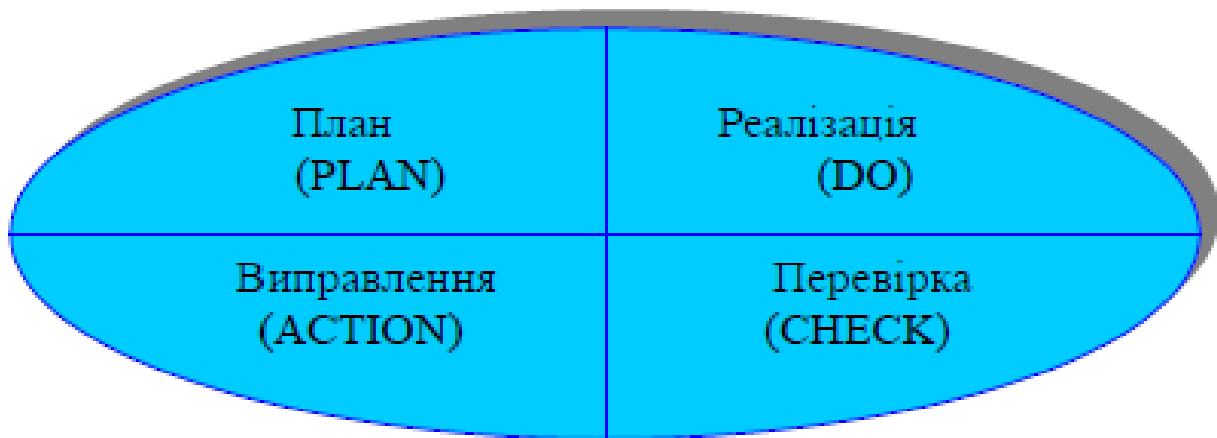


Рисунок 1.10 – Цикл Шухарта – Демінга (цикл PDCA)

Враховуючи послідовність проходження у цьому циклі зазначених вище важливих етапів, його називають PDCA-циклом або циклом Демінга.

Цикл повторюється до збігу результату із планом, який може періодично змінюватись відповідно до вимог споживачів і тому є основним методом досягнення необхідної якості.

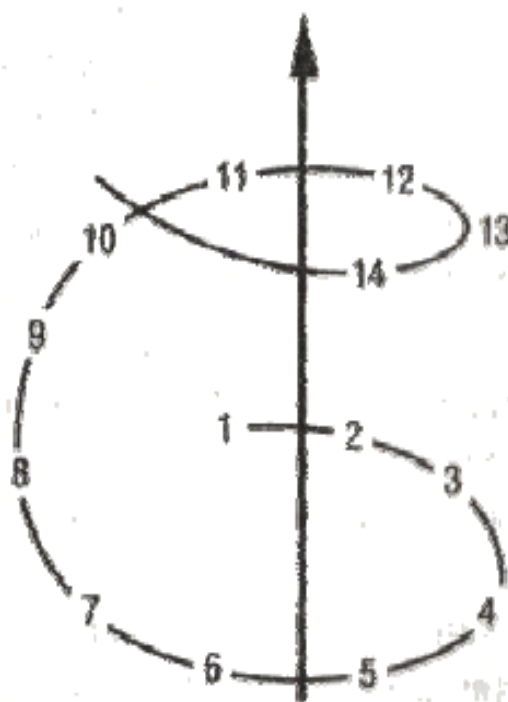
Дж. Джуран першим обґрунтував необхідність переходу від контролю якості до управління якістю. Дж. Джураном розроблена знаменита «спіраль якості» («спіраль Джурана») – позачасова просторова модель, що визначила

основні стадії робіт з управління якістю, які безперервно розвивались, і стала праобразом багатьох моделей управління якістю, які з'явилися пізніше (рис. 1.11).

Дж. Джуран – автор концепції AQI (Annual Quality Improvement), концепції щорічного поліпшення якості. У філософії управління якістю безперервне поліпшення передбачає прихід політики змін на зміну політиці стабільності. У концепції AQI основну увагу зосереджено на стратегічних рішеннях, вищій конкурентоспроможності та довгострокових результатах (рис. 1.12).

Найважливіші принципи AQI такі:

- планування керівництвом заходів із поліпшення якості на всіх рівнях і в усіх сферах діяльності підприємства;
- розроблення заходів, спрямованих на попередження помилок у сфері управління якістю;
- перехід від адміністрування (наказів зверху) до планомірного управління усією діяльністю у сфері якості, зокрема й удосконалення адміністративної діяльності.



- 1 – дослідження ринку;
- 2 – розробка проєктного завдання;
- 3 – проєктно-конструкторські роботи;
- 4 – складання технічних умов;
- 5 – розробка технології та підготовка виробництва;
- 6 – матеріально-технічне забезпечення;
- 7 – виготовлення інструменту, пристроїв та контрольно-вимірювальних засобів;
- 8 – виробництво;
- 9 – контроль процесу виробництва;
- 10 – контроль готової продукції;
- 11 – випробування робочих характеристик продукції;
- 12 – збут;
- 13 – технічне обслуговування;
- 14 – дослідження ринку

Рисунок 1.11 – «Спіраль якості» («спіраль Джурана»)

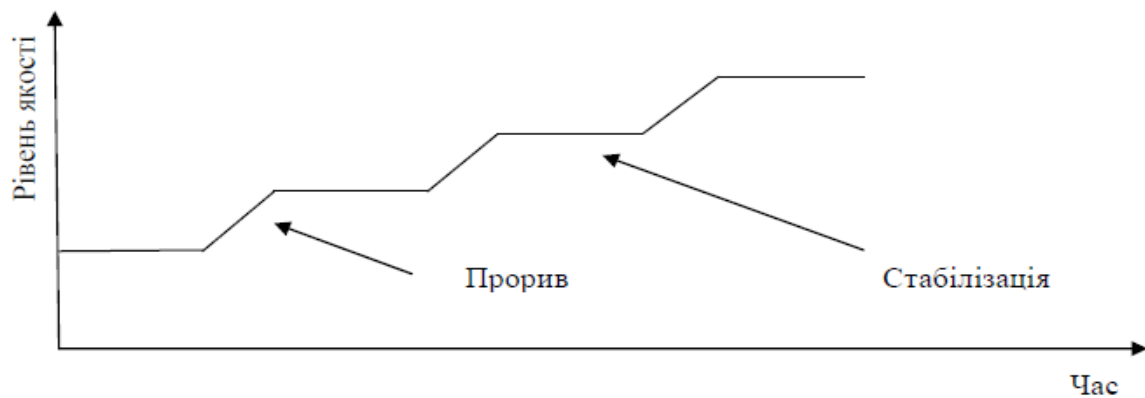


Рисунок 1.12 – Концепції AQI – безперервне поліпшення

К. Ісікава увів у світову практику новий оригінальний практичний метод аналізу причинно-наслідкових зв'язків, який отримав назву діаграми Ісікави («риб'яча кістка Ісікави») і увійшов до складу семи інструментів контролю якості (рис. 1.13).

Проблема позначається основною стрілкою. Фактори, що посилюють проблему, відображають стрілками, похиленими до основної праворуч, а ті, що нейтралізують проблему – з нахилом вліво. Із поглибленням рівня аналізу до стрілок факторів можуть бути додані стрілки факторів другого порядку, які впливають на них тощо.

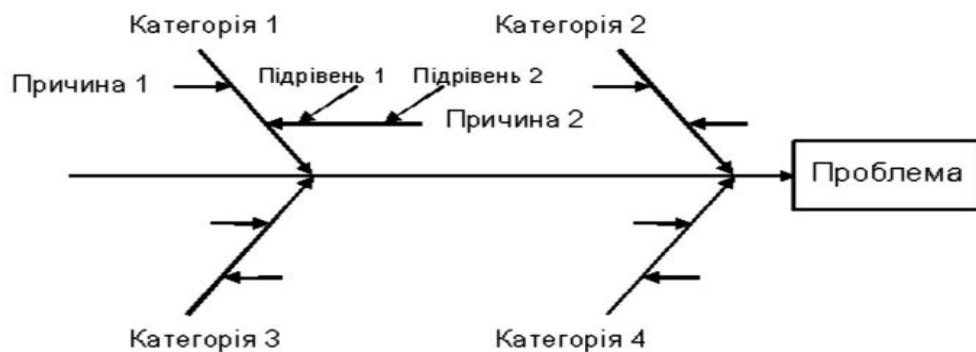


Рисунок 1.13 – Діаграма Ісікави («риб'яча кістка Ісікави»)

Робота з діаграмою Ісікави проводиться у кілька етапів:

- 1) виявлення та збирання всіх факторів та причин, що будь-яким чином впливають на досліджуваний результат;
- 2) групування факторів за смисловим та причинно-наслідковими блоками;
- 3) ранжирування цих факторів всередині кожного блоку;
- 4) аналіз отриманої картини;

- 5) «відкидання» факторів, на які ми не можемо впливати;
- 6) ігнорування малозначущих і неprincipових чинників.

Методи Тагуті дозволяють проєктувати вироби та процеси, які не чутливі до впливу так званих шумів, тобто змінних факторів, що спричиняють розкид значень параметрів, які важко, неможливо або дорого змінити. З економічної точки зору будь-які, навіть найменші, «шуми» зменшують прибуток, оскільки при цьому зростають виробничі витрати і витрати на гарантійне обслуговування. Таку стійкість прийнято називати робасністю (від англ. robust – міцний, стійкий). Тагуті звертає увагу на етапи, які передують проєктуванню продукції, оскільки саме на них вирішується завдання досягнення робасності.

6. Концепція «нуль дефектів» («zero defects», ZD). У контексті своїх досліджень Ф. Кросбі висловив відомий афоризм «Якість – безкоштовна!» (Quality is Free!), який пізніше став назвою його книги. У ній автор доводить, що підвищення якості не вимагає великих витрат, оскільки підвищення якості одночасно підвищує і продуктивність; одночасно скорочуються статті витрат, пов'язані з усуненням виявлених дефектів, з переробкою неякісної продукції; компанія уникає повернення продукції споживачем, що, крім матеріальної економії, сприяє збереженню репутації та престижу компанії тощо.

Основою успіху програми «ZD» став принцип неприпустимості початкового встановлення будь-якого обраного рівня дефективності (рівень дефектності нульовий).

У 1960-х рр. широкої популярності набула концепція комплексного управління якістю, розроблена А. Фейгенбаумом, яка стала у 1970-х рр. новою філософією у галузі управління підприємством. Головне положення цієї концепції – ідея про управління якістю, яка мала охоплювати усі стадії створення продукції та усі рівні управлінської ієрархії підприємства під час реалізації технічних, економічних, організаційних та соціально-психологічних заходів (рис. 1.14).

Вимоги до виконання робіт за комплексного управління доцільно було встановлювати у стандартах організації. Якість потрібно планувати, і на підприємстві необхідно організувати облік витрат на якість. Комплексне управління якістю – це стиль керівництва, що породжує нову культуру управління підприємством.

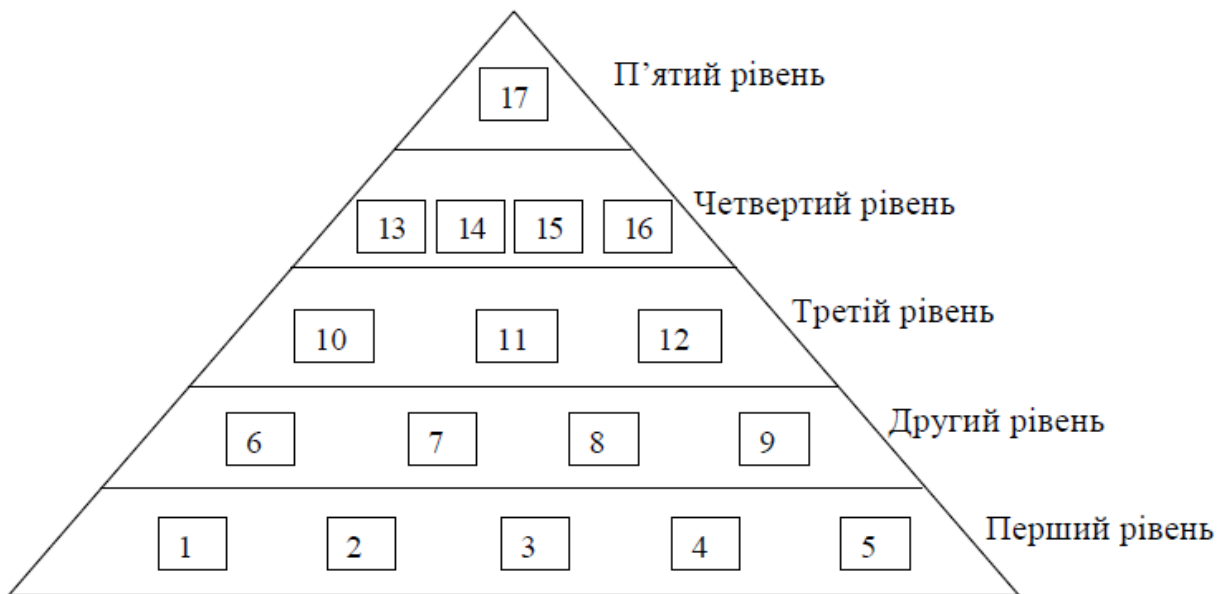


Рисунок 1.14 – Концепція комплексного управління якістю, розроблена А. Фейгенбаумом

Перший рівень (підготовка до проєктування): 1 – вибір методів контролю якості; 2 – оцінка якості продукції різних постачальників; 3 – розробка планів прийому матеріалів та устаткування; 4 – контроль вимірювальних приладів; 5 – попередня оптимізація витрат на якість.

Другий рівень (проєктування системи забезпечення якості): 6 – планування системи забезпечення якості; 7 – випробування прототипів виробів, визначення рівня їхньої надійності; 8 – оцінка ефективності різних методів контролю; 9 – аналіз вартості витрат на забезпечення якості.

Третій рівень (етап активізації системи): 10 – розробка технології контролю якості; 11 – зворотний зв'язок та контроль якості; 12 – розробка системи інформації про якість продукції.

Четвертий рівень (етап реалізації системи за стадіями): 13 – контроль нових проєктів; 14 – вхідний контроль матеріалів та комплектуючих виробів; 15 – контроль якості та виробничих процесів; 16 – аналіз та покращення виробничих процесів.

П'ятий рівень (кінцевий): 17 – комплексний контроль якості.

Модель Дж. Ван Еттінгера та Дж. Сіттіга (модель Еттінгера – Сіттіга), яка графічно наведена у вигляді кола, яке поділене на сектори відповідно до функцій якості (рис. 1.15).



Рисунок 1.15 – Модель Дж. Ван Еттінгера та Дж. Сіттіга
(модель Еттінгера – Сіттіга)

Національні концепції управління якістю

У сучасній літературі і практиці використовуються такі концепції менеджменту якості:

- система якості (Quality System);
- система менеджменту, заснована на управлінні якістю (Quality Driven Management System);
- загальне управління якістю (Total Quality Management);
- забезпечення якості (Quality Assurance);
- управління якістю (Quality Control);
- статистичний контроль якості (Statistical Quality Control);
- система забезпечення якості (Quality Assurance System);
- гарантія продукції (Product Assurance);
- загальний виробничий менеджмент (Total Manufacturing Management);
- провідний виробничий досвід (Good Manufacturing Practices);
- система управління виробничими ресурсами (Environmental Management System);
- загальний менеджмент якості в сфері охорони навколишнього середовища (Environmental TQM);
- загальне забезпечення виробництва (Total Manufacturing Assurance);
- інтегрований менеджмент процесів (Integrated Process Management);
- менеджмент з метою поліпшення якості (Management for Quality Improvement);

– система впровадження безперервних покращень (Continuous Improvement Implementation System);

– повне перетворення якості (Total Quality Transformation);

– менеджмент системи якості (Quality System Management).

Є й інші концепції менеджменту якості.

Перераховані концепції відображають суть різних методів, які використовуються у методології TQM для вирішення різних проблем якості.

Графічна інтерпретація основних етапів розвитку систем управління якістю («зірка» якості, рис. 1.20).



Рисунок 1.20 – «Зірка» якості

Питання для самоперевірки

1. Еволюція системно-комплексного управління якістю на підприємствах.

2. Система БВП, її мета, об'єкти та показники управління, характерні особливості.

3. Система ЯНАРЗПВ, її мета, об'єкти та показники управління, характерні особливості.

4. Система НОРМ, її мета, об'єкти та показники управління, характерні особливості.

5. Система СБП, її мета, об'єкти та показники управління, характерні особливості.

6. Система КС УЯП, її мета, об'єкти та показники управління, характерні особливості.

7. Система КС ПЕВ, її мета, об'єкти та показники управління, характерні особливості.

8. Система КС УЯП і ЕВР, її мета, об'єкти та показники управління, характерні особливості.

9. Система СУ ВО і ПП, її мета, об'єкти та показники управління, характерні особливості.

10. Основні історичні етапи еволюції наукової думки та практичних робіт з розвитку управління якістю:

- роботи А. Файоля з управління якістю;

- роботи Вебера з управління якістю;

- роботи Г. Форда з управління якістю;

- роботи Емерсона з управління якістю;

- роботи Маслоу з управління якістю;

- роботи Тейлора з управління якістю;

- концептуальні розробки моделі управління якістю У. Шухарта, її головна ідея та принципи;

- роботи Е. Демінга з управління якістю;

- роботи Джозефа М. Джурана з управління якістю;

- роботи Філіпа Кросбі з управління якістю;

- роботи Арманда В. Фейгенбаума з управління якості;

- роботи Каору Ісікави з управління якістю;

- роботи Генрі Тагута з управління якістю.

11. Діяльність громадських організацій у сфері якості в Україні.

12. Діяльність міжнародних організацій в Україні.

13. Міжнародна та регіональна співпраця України в сфері управління якістю.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2

МЕТОДОЛОГІЯ ТА ІНСТРУМЕНТАРІЙ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ

Тема 2.1 Система комплексного управління якістю – TQM (Total Quality Management)

План

1. Поняття, мета, основні складові концепції загального управління якістю.
2. Етапи розвитку концепції загального управління якістю.
3. Базові концепції та ідеологія TQM.
4. Методи та засоби концепції TQM.

Поняття, мета, основні складові концепції загального управління якістю

Концепція загального управління якістю (Total Quality Management, TQM) – це сукупність принципів, методів, засобів та форм управління якістю з метою підвищення ефективності та конкурентоспроможності організації.

Концепція загального управління якістю – концепція, що передбачає всебічне цілеспрямоване та добре скоординоване застосування систем та методів управління якістю в усіх сферах діяльності від досліджень та розробок до післяпродажного обслуговування за участі керівництва та службовців усіх рівнів у разі раціонального використання технічних можливостей.

Концепція TQM має міждисциплінарний характер.

TQM виникла в результаті удосконалення підходів до управління якістю. Вона увібрала в себе все найбільш прогресивне, що було характерне для попередніх концепцій управління.

Концепція «Загального управління якістю» (TQM) прийшла на зміну маркетинговій концепції управління бізнесом.

Поняття TQM на підприємстві тлумачиться таким чином:

- Т – total – підхід, що охоплює всі види діяльності;
- Q – quality – якість як якість управління;
- М – management – управління на основі нових принципів, які охоплюють всіх керівників (рис. 2.1).

Основною концепцією TQM є «якість виконання за мінімальних витрат для споживача», тоді як раніше існувала концепція «якість виконання за мінімальних витрат для постачальника».

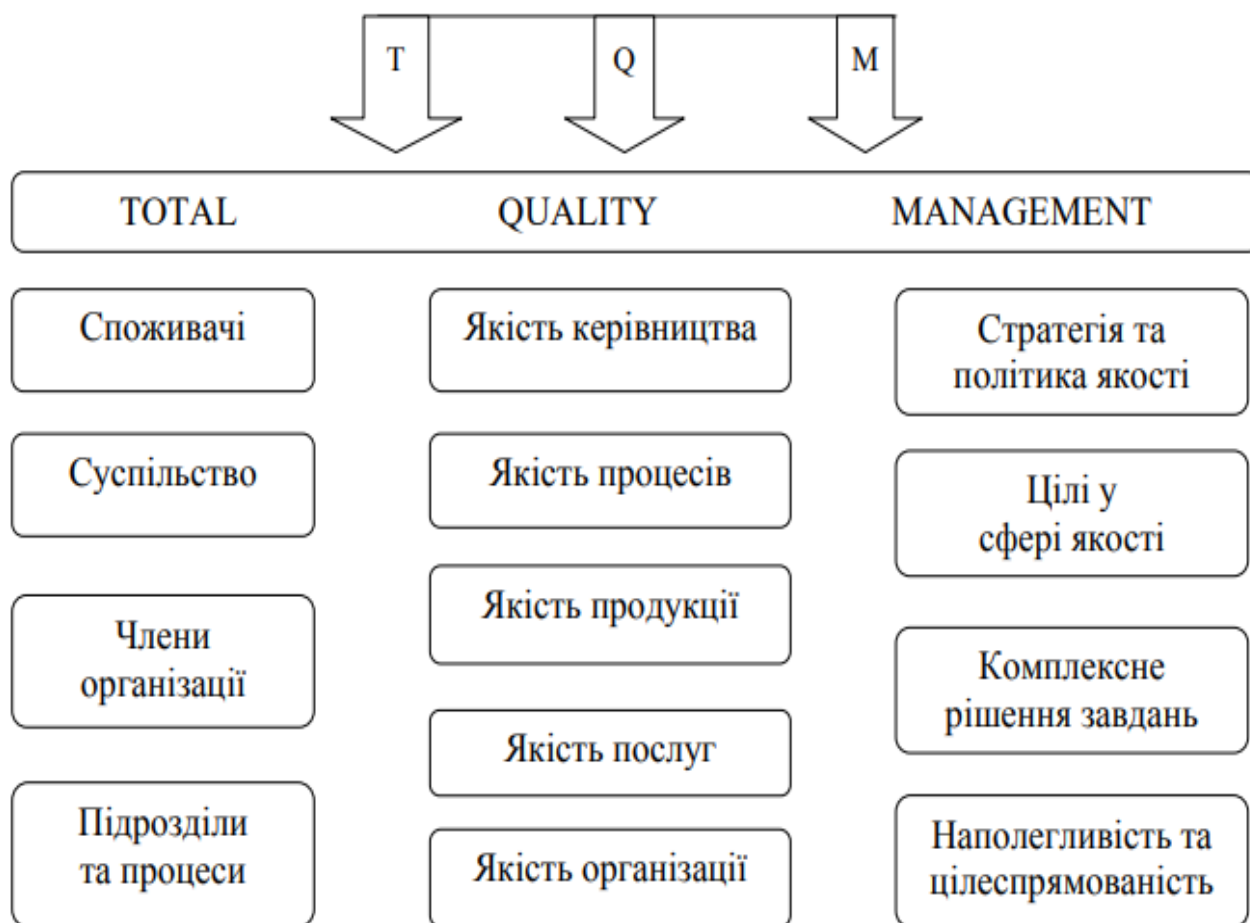


Рисунок 2.1 – Складові концепції TQM

Загальне управління якістю – це не теоретична дисципліна, а конкретна технологія управління всіма процесами підвищення якості.

Вона складається з:

- 1) базової системи;
- 2) системи технічного забезпечення;
- 3) системи удосконалювання та розвитку загального управління якістю.

Базова система – це засоби, що застосовуються для аналізу та дослідження. Вони засновані на використанні загальновизнаного математичного апарату та статистичних методів контролю.

Система технічного забезпечення – це прийоми та програми, що дозволяють навчити персонал володінню цими засобами і правильному їхньому застосуванню.

Система удосконалювання та розвитку принципів та змісту TQM припускає адаптацію наукових підходів, економічних законів функціонування ринкових відносин, законів організації, структури та принципів управління якістю до конкретних вимог та умов ринку.

Ефективність TQM залежить від трьох ключових умов:

- вища посадова особа на підприємстві енергійно виступає за підвищення якості;
- первісні інвестиції здійснюються не в устаткування, а в людей;
- організаційні структури перетворюються або створюються спеціально під TQM.

Етапи розвитку концепції загального управління якістю

США є батьківщиною концепції управління та керівництва якістю. Американці недооцінили той факт, що на японських підприємствах безперервно вдосконалювався процес виробництва із застосуванням статистичних методів та найсучаснішої техніки для вирішення виробничих проблем. США спрямували всі зусилля на управління якістю в масштабах всієї нації. І нині деякі американські товари перевершили японські за якістю.

Для Німеччини та Англії характерний високий рівень управління якістю (QC) і систем якості, переймання досвіду США та Японії з TQM. Якість у Німеччині та Англії досягається за допомогою контролю продукції, значна увага приділяється плануванню якості та досліджень.

Для скандинавських країн (Швеції, Фінляндії, Норвегії, Данії) характерне централізоване управління якістю.

Базові концепції та ідеологія TQM

Базові концепції TQM та основні її складові:

- залученість вищого керівництва;
- акцент на споживача;
- залученість до роботи працівників;
- процесний підхід до виробництва продукції (послуг);
- постійне поліпшення;
- ухвалення рішень на підставі фактів.

Основні принципи концепції TQM:

1. Орієнтація на споживача.
2. Лідерство керівника.
3. Залучення працівників.
4. Процесний підхід.

5. Системний підхід до управління.
6. Постійне поліпшення.
7. Ухвалення рішень, які ґрунтуються на фактах.
8. Взаємовигідні відносини із постачальниками.

Принципи TQM зазвичай є основою моделей премій якості, затверджених на міжнародному, національному, регіональному, галузевому рівнях.

Послідовність етапів впровадження принципів і підходів TQM:

1. Етап 1 Інформація про методи роботи з управління якістю.
2. Етап 2 Підготовка спеціалістів підприємства для виконання завдань у сфері якості.
3. Етап 3 Аналіз стану справ на підприємстві.
4. Етап 4 Корегувальні дії (планування прогресу у сфері якості).
5. Етап 5 Отримання результату.
6. Етап 6 Початок наступного витка спіралі якості (вихід на більш високий рівень якості).

Методи та засоби концепції TQM

Найвідоміші й найпоширеніші методи й засоби TQM:

1. Цикл Демінга (PDCA-цикл), який поділяє управління якістю на чотири основні стадії: планування, реалізацію, перевірку і коригувальні дії.
2. Сім простих статистичних методів: контрольний листок, діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма, гістограма, діаграма розкиду, розшарування даних і контрольна карта.
3. Концепція «точно у строк» (just in Time).
4. Розгортання функції якості (QFD). До неї належать економіко-математичні методи.
5. Аналіз видів і наслідків потенційних відмов (PFMEA).
6. Методи технічного проектування якості Тагуті.
7. Програма «Нуль дефектів» (ZD).
8. Групи якості.
9. Формування корпоративної культури.
10. Реінжиніринг (англ. «reengineering» – «оновлення») процесів.
11. Підтримання життєвого циклу продукції (Continuous Actuations and Life-cycle Support – CALS).
12. Бенчмаркінг (англ. benchmarking – опорна точка).

13. Модель ділової досконалості.

14. Важливим фактором у системі TQM є **людський аспект** – постійна участь у поліпшенні якості всього персоналу підприємства. Особлива увага приділяється мотивації (працівники настільки захоплюються роботою, що працюють на вихідних, удома, скорочують відпустки).

15. Створюються всі умови для повного самовираження працівників, максимальній реалізації їхніх здібностей.

Для найбільш ефективної участі кожного працівника компанії необхідно виконати такі умови:

- навчати весь персонал системі TQM;
- навчати всіх працівників принципам постійного поліпшення якості;
- наділити кожного працівника відповідальністю і правами;
- визначити ступінь зацікавленості персоналу в результаті власної праці;
- обов’язково заохочувати кожного до поліпшення результатів роботи.

Питання для самоперевірки

1. Етапи розвитку концепції загального управління якістю (TQM).
2. Методи та засоби концепції TQM.
3. Принципи, на яких базується TQM як ідейний зміст філософії.
4. Досвід впровадження TQM у сфері готельно-ресторанного бізнесу.
5. Базові концепції TQM та основні її складові.
6. Переваги та основні проблеми під час впровадження концепції TQM.
7. Умови ефективності TQM.
8. Методологія впровадження TQM.
9. Порівняльна характеристика традиційних форм управління якістю й системи TQM.
10. Міжнародні премії у сфері якості.
11. Цілі національних премій у сфері якості.
12. Загальні тенденції у розвитку національних премій у сфері якості.

Тема 2.2 Система стандартизації послуг закладів готельно-ресторанного господарства

План

1. Загальні поняття: стандартизація, стандарт, мета, завдання, предмет, об'єкти стандартизації.
2. Державна система стандартизації України.
3. Порядок проведення робіт із національної стандартизації.
4. Категорії та різновиди стандартів.
5. Застосування стандартизації в галузі готельно-ресторанного господарства.

Загальні поняття: стандартизація, стандарт, мета, завдання, предмет, об'єкти стандартизації

Згідно з ДСТУ 1.1:2015 (ISO/IEC Guide 2:2004, MOD) Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності. Словник термінів [20] **стандартизація** – діяльність, яка спрямована на досягнення оптимального ступеня впорядкування у певній галузі шляхом встановлення положень для загального і багатократного використання відносно реально існуючих або перспективних завдань.

Відповідно до Закону України «Про стандартизацію» [54] **стандартизація** – діяльність, що полягає в установленні положень для загального та неодноразового використання щодо наявних чи потенційних завдань і спрямована на досягнення оптимального ступеня впорядкованості в певній сфері.

Стандарт – нормативний документ, заснований на консенсусі, ухвалений визнаним органом, що встановлює для загального і неодноразового використання правила, настанови або характеристики щодо діяльності чи її результатів, та спрямований на досягнення оптимального ступеня впорядкованості у певній сфері.

Стандарти є різновидом національних нормативних документів. Крім стандартів до національних нормативних документів зі стандартизації належать: кодекси усталеної практики, технічні умови, інші нормативно-правові акти.

Мета стандартизації:

- 1) забезпечення відповідності об'єктів стандартизації своєму призначенню;
- 2) керування різноманітністю, застосовність, сумісність, взаємозамінність об'єктів стандартизації;
- 3) забезпечення раціонального виробництва шляхом застосування визнаних правил, настанов і процедур;
- 4) забезпечення охорони життя та здоров'я;
- 5) забезпечення прав та інтересів споживачів;
- 6) забезпечення безпечності праці;
- 7) збереження навколишнього природного середовища і економія всіх видів ресурсів;
- 8) усунення технічних бар'єрів у торгівлі та запобігання їх виникненню, підтримка розвитку і міжнародної конкурентоспроможності продукції.

Принципи стандартизації:

- 1) забезпечення участі фізичних і юридичних осіб у розробленні національних стандартів та кодексів усталеної практики;
- 2) відкритість та прозорість процедур розроблення й ухвалення національних стандартів та кодексів усталеної практики з урахуванням інтересів усіх зацікавлених сторін;
- 3) неупереджене ухвалення національних стандартів та кодексів усталеної практики на засадах консенсусу;
- 4) добровільне застосування національних стандартів та кодексів усталеної практики, якщо інше не передбачено нормативно-правовими актами;
- 5) відповідність національних стандартів та кодексів усталеної практики законодавству;
- 6) адаптація до сучасних досягнень науки і техніки, сприяння впровадженню інновацій та підвищення конкурентоспроможності продукції вітчизняних виробників;
- 7) доступність національних стандартів та кодексів усталеної практики, а також інформації про них для користувачів;
- 8) пріоритетність ухвалення в Україні міжнародних і регіональних стандартів та кодексів усталеної практики як національних;
- 9) дотримання міжнародних та регіональних правил і процедур стандартизації;
- 10) участь в міжнародній та регіональній стандартизації;

11) ухвалення і дотримання суб'єктами стандартизації Кодексу добросовісної практики з розробки, ухвалення та застосування стандартів відповідно до Угоди Світової організації торгівлі про технічні бар'єри у торгівлі [55], що є додатком до Марракеської Угоди про заснування Світової організації торгівлі від 15 квітня 1994 року [49].

Об'єктами стандартизації є:

- 1) матеріали, складники, обладнання, системи, їхня сумісність;
- 2) правила, процедури, функції, методи, діяльність чи її результати, зокрема продукція, персонал, системи управління;
- 3) вимоги до термінології, позначення, фасування, пакування, маркування, етикетування тощо.

Предметом стандартизації є технічне законодавство та нормативні документи регламентації процесів, методів, способів, правил життєдіяльності людини.

Державна система стандартизації України

В Україні з 1 жовтня 1993 року набули чинності єдині організаційні форми та методи здійснення робіт зі стандартизації, які склали Державну систему стандартизації. Основні положення Державної системи стандартизації були сформульовані у стандартах, які склали групу стандартів з номером 1. Починаючи з 2001 р. ці стандарти були переглянуті, та на їхню заміну було розроблено та впроваджено групу основоположних стандартів ДСТУ з Національної стандартизації. Отже, поняття Державна система стандартизації в Україні було трансформовано в поняття Національна система стандартизації в Україні.

Національна система стандартизації України – це система, яка визначає головну мету і принципи управління, форми та загальні організаційно-технічні правила виконання всіх різновидів робіт зі стандартизації.

Вона становить комплекс взаємопов'язаних правил і положень, які регламентують організацію та порядок проведення робіт з усіх питань практичної діяльності в галузі стандартизації країни.

Зокрема, основні положення Національної системи стандартизації України визначають її головну мету та завдання; об'єкти стандартизації; організацію робіт зі стандартизації; категорії та різновиди стандартів; порядок розроблення, затвердження, перегляду та використання стандартів; державний

нагляд за додержанням стандартів; міжнародне співробітництво.

Національні стандарти України – стандарти, ухвалені національним органом стандартизації України, функції якого за станом на січень 2019 року виконує державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ») [5].

Національні стандарти України мають позначення «ДСТУ». Національні стандарти України є добровільними для застосування. Водночас для суб'єктів господарювання національні стандарти обов'язкові у випадках:

- 1) коли їх обов'язковість встановлена нормативно-правовими актами;
- 2) якщо в угоді (контракті) між суб'єктами угоди (контракту) щодо розроблення, виготовлення чи постачання продукції є посилання на певні стандарти;
- 3) якщо суб'єкт господарювання (виробник чи постачальник продукції) склав декларацію про відповідність продукції певним стандартам чи застосував позначення цих стандартів у її маркуванні.

Центральний орган виконавчої влади з питань стандартизації має право встановлювати знак відповідності продукції національним стандартам.

Національний знак відповідності продукції національним стандартам – знак, який засвідчує відповідність позначеної ним продукції всім вимогам стандартів, які поширюються на цю продукцію.

Методи стандартизації

Уніфікація – передбачає приведення об'єктів до одноманітності на підставі встановлення раціонального числа їхніх різновидів. Основою уніфікації є систематизація та класифікація.

Систематизація – це розподіл предметів, продукції, явищ чи понять у визначеному порядку та послідовності, які утворюють чітку систему, зручну для використання.

Класифікація – це розподіл предметів, продукції, явищ чи понять за групами, розрядами, класами залежно від їхніх загальних істотних ознак.

Агрегативання – метод стандартизації, що полягає в утворенні виробів шляхом компонування їх із обмеженої кількості стандартних і уніфікованих деталей, вузлів і агрегатів, що мають геометричну та функціональну взаємозамінність.

Типізація – метод стандартизації, спрямований на розробку типових конструктивних, технологічних, організаційних та інших рішень на підставі

загальних технічних характеристик для деяких виробів, процесів, методів управління.

Взаємозамінність – це здатність одного виробу, процесу, послуги бути використаним замість іншого для задоволення тих самих потреб. Взаємозамінність буває функціональною та розмірною.

Уніфікація, агрегатування, типізація і взаємозамінність є базою для розвитку робіт зі спеціалізації.

Спеціалізація – це організаційно-технічні заходи, спрямовані на створення виробництв чи підприємств із реалізації однотипної продукції та надання однотипних послуг у масовому чи багатосерійному масштабі з використанням оптимальної технології за мінімальної собівартості й найкращої якості. Залежно від об'єктів спеціалізації вона може бути предметною, подетальною, технологічною та функціональною.

Вітчизняні системи стандартів:

- Єдина система конструкторської документації (ЄСКД);
- Єдина система технологічної документації (ЄСТД);
- Система забезпечення єдності вимірювань (ДСВ);
- Система стандартів безпеки праці (ССБП);
- Єдина система технологічної підготовки виробництва (ЄСТПВ);
- Система розробки і впровадження продукції у виробництво (СРПВ);
- Система стандартів у галузі охорони природи;
- Система стандартів на коди і кодування інформації;
- інші системи.

Комплексна стандартизація – це стандартизація, за якої здійснюється цілеспрямоване і планомірне встановлення і застосування системи взаємопов'язаних вимог як до самого об'єкта загалом та його головних елементів, так і до матеріальних і нематеріальних чинників, що впливають на об'єкт, у цілях забезпечення оптимального вирішення певної проблеми. Розвиток сучасного виробництва товарів та послуг відбувається значними темпами, що в деяких випадках може призводити до ситуацій, коли вимоги до продукції або послуг, зазначені в стандартах відстають від рівня, який можливо досягти, використовуючи досягнення науки та техніки. Для запобігання подібних явищ з'явилася випереджувальна стандартизація.

Випереджувальною називається стандартизація, що встановлює норми, підвищені стосовно досягнутого на практиці рівня, і такі вимоги до об'єктів стандартизації, які згідно з прогнозами будуть оптимальними в майбутньому.

Порядок проведення робіт з національної стандартизації

Порядок розроблення і затвердження державних стандартів регламентовано ДСТУ 1.2:2024 Національна стандартизація. Правила проведення робіт з національної стандартизації [40].

Згідно з цим стандартом, стандарти належать до національних нормативних документів.

Крім національних стандартів, до національних нормативних документів належать кодекси усталеної практики (документи, що містять рекомендації щодо практик чи процедур проектування, виготовлення, монтажу, технічного обслуговування або експлуатації обладнання, конструкцій чи виробів).

Згідно з вимогами згаданого стандарту до робіт із національної стандартизації належить таке:

- розроблення проєктів національних нормативних документів (НД);
- перевірка національних НД;
- перегляд національних НД;
- відновлення дії національних НД;
- скасування національних НД.

Вказані роботи організує та координує національний орган стандартизації. Виконання вказаних робіт здійснюють певні комітети стандартизації.

Розроблення проєктів національних НД передбачає такі типові етапи:

- 1) подання пропозиції щодо розроблення проєкту національного НД;
- 2) складання технічного завдання на розроблення проєкту національного НД;
- 3) розроблення першої редакції проєкту національного НД;
- 4) розроблення другої (наступної) редакції проєкту національного НД;
- 5) формування справи національного НД;
- 6) технічна перевірка справи національного НД;
- 7) редагування тексту проєкту національного НД перед його ухваленням;
- 8) ухвалення проєкту національного НД;
- 9) підготування національного НД до видання.

Незважаючи на велику різноманітність національних стандартів, існують єдині вимоги до розроблення, викладання та оформлення стандартів, які визначено ДСТУ 1.5:2015 Національна стандартизація. Правила розроблення, викладання, оформлення національних нормативних документів [21].

Згідно з цим стандартом кожен стандарт повинен складатися з елементів передньої частини й елементів головної частини. До структурних елементів *передньої частини* належать такі: титульний аркуш, передмова, зміст, вступ. До структурних елементів *основної частини* належать: назва, сфера застосування, нормативні посилання, терміни та визначення понять, позначки та скорочення, вимоги / положення щодо об'єкта стандартизації, додатки, бібліографія, бібліографічні дані.

Текст стандарту повинен бути викладений так, щоб ті, хто застосовують стандарт, мали змогу однозначно відрізнити вимоги, яких вони повинні неодмінно дотримуватися, від положень, що надають певну свободу вибору чи констатують факт. Потрібно використовувати безособову форму викладання тексту стандарту, яка не потребує означення виконавця дії, а тільки наголошує на події, що відбулася.

Позначення стандарту складається з індексу, номера, наданого йому під час ухвалення, й відокремлених знаком «:» (двокрапка) чотирьох цифр року ухвалення. Установлено такі індекси: «КОДЕКС» – національний кодекс усталеної практики; «ДСТУ» – національний стандарт; «ДСТУ-П» – пробний національний стандарт; «ДСТУ Б» – національний стандарт у галузі будівництва та промисловості будівельних матеріалів; індекс «ДСТУ В» застосовують до національних стандартів у галузі будівництва та промисловості будівельних матеріалів, ухвалених до 03.07.2016.

Категорії та різновиди стандартів

Міжнародні стандарти – стандарти, ухвалені міжнародними організаціями зі стандартизації та доступні для широкого кола користувачів.

Для певної країни міжнародний стандарт може бути застосований безпосередньо або зі змінами, обумовленими умовами певної країни. Якщо міжнародний стандарт для застосування в певній країні потребує модифікації, то ця країна створює еквівалентний державний стандарт.

Регіональні стандарти – стандарти, ухвалені регіональною організацією зі стандартизації та доступні для широкого кола користувачів.

Застосування регіональних стандартів у певній країні аналогічно міжнародним стандартам.

Міждержавні стандарти – стандарти, прийняті країнами, що приєдналися до Угоди про проведення погодженої політики в галузі

стандартизації, метрології та сертифікації, і застосовані ними безпосередньо.

Національні стандарти – стандарти, ухвалені національним органом стандартизації та доступні для широкого кола користувачів у певній країні.

Адміністративно-територіальні стандарти – стандарти, ухвалені на рівні адміністративно-територіальної одиниці держави та доступні для широкого кола викладачів.

Стандарти, що діють на рівні міністерств розробляють на продукцію, послуги певних міністерств в разі браку ДСТУ, або за потребою встановлення вимог, які перевищують або доповнюють вимоги державних стандартів. Вимоги таких стандартів не повинні суперечити вимогам ДСТУ. До 2014 р. така стандартизація називалася галузевою, а стандарти умовно позначалися як ГСТУ. Однак, відповідно до Закону України «Про стандартизацію» [54], ухваленого у 2014 р. галузеву стандартизацію було скасовано, але чинне законодавство не виключає існування стандартів на різних рівнях керування в середині держави. У разі необхідності ухвалення стандартів, потрібних тільки для певної галузі, такі стандарти треба називати стандартами, чинними на рівні міністерства.

Стандарти підприємства (можуть позначатися як СТП) – стандарти, ухвалені певним підприємством, організацією, об'єднанням, установою для цих суб'єктів діяльності. Стандарти підприємств діють тільки для певних підприємств, організацій, об'єднань, установ.

Інші стандарти – стандарти, ухвалені на інших рівнях. Прикладом таких стандартів можуть бути стандарти науково-технічних та інженерних товариств (спілок) України (можуть позначатися як СТТУ) розробляють за потребою розповсюдження та впровадження систематизованих, узагальнених результатів фундаментальних і прикладних досліджень, одержаних у певних галузях знань чи сферах професійних інтересів. Вимоги СТТУ мають не суперечити вимогам ДСТУ та ГСТУ.

Головні положення інформаційного забезпечення стандартизації закріплені в Законі України «Про стандартизацію», який набув чинності 03.01.2015 року [54].

Закон України «Про стандартизацію» створює передумови наближення національної системи стандартизації до міжнародних і європейських норм та правил, а також реалізації Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським Співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони, зокрема в частині здійснення

необхідної адміністративної та інституційної реформ.

Згідно з розпорядженням Кабінету Міністрів України від 26.11.2014 № 1163 «Про визначення державного підприємства, яке виконує функції національного органу стандартизації» [48] функції НОС виконує державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (далі – ДП «УкрНДНЦ») [5].

Питання для самоперевірки

1. Основні положення Закону України «Про стандартизацію» (в поточній редакції).
5. Загальна характеристика національної системи стандартизації.
6. Основні правила положення Національної системи стандартизації.
7. Вітчизняні системи стандартів.
8. Порядок проведення робіт із національної стандартизації.
9. Суть уніфікації в стандартизації.
10. Суть агрегування в стандартизації.
11. Суть типізації в стандартизації.
12. Суть спеціалізації в стандартизації.
13. Загальні вимоги до складання стандартів.
14. Основні категорії стандартів.
15. Різновиди стандартів.
16. Положення інформаційного забезпечення стандартизації.
17. Діяльність національного фонду нормативних документів.
18. Завдання національного фонду нормативних документів.
19. Розміщення офіційної інформації про стандарти та стандартизацію.
20. Вимоги щодо стандартизації в галузі туризму.
21. Чинні стандарти України в готельному господарстві.
22. Чинні стандарти України в ресторанному господарстві.
23. Дотримання вимог чинних стандартів у готельно-ресторанному господарстві.

Тема 2.3 Система сертифікації послуг закладів готельно-ресторанного господарства

План

1. Загальні поняття: сертифікація, сертифікат, мета, завдання, предмет, об'єкти сертифікації.
2. Головні принципи та загальні правила сертифікації.
3. Органи з сертифікації.
4. Сертифікація послуг закладів готельно-ресторанного господарства.

Загальні поняття: сертифікація, сертифікат, мета, завдання, предмет, об'єкти сертифікації

Термін «сертифікація» вперше було сформульовано та визначено Комітетом із питань сертифікації Міжнародної організації зі стандартизації (ISO) та включено у Керівництво № 2 ISO (ISO/IEC 2) версії 1982 р. Загальні терміни та визначення у галузі стандартизації, сертифікації та акредитації [5]. Згідно з цим документом *сертифікація* – це підтвердження того, що виріб або послуга відповідає певним стандартам або іншим нормативним документам.

Це визначення є основою поняття сертифікації, чинного на сьогодні в Україні, згідно з яким *сертифікація* – підтвердження відповідності третьою стороною (особою, яка є незалежною від особи, яка надає об'єкт оцінки відповідності, та від особи, яка зацікавлена в такому об'єкті як споживач чи користувач), яке стосується продукції, процесів, послуг, систем або персоналу.

Сертифікація – це процедура підтвердження відповідності, за допомогою якої третя, незалежна від виробника (виконавця) і споживача, сторона дає письмову гарантію, що продукція, процес, послуга, система, персонал відповідають певним вимогам. Під відповідністю розуміється додержання усіх встановлених вимог до продукції, процесів, послуг, систем, персоналу.

Сертифікат відповідності – документ, що виданий для підтвердження того, що продукція, система якості, система управління якістю, система управління довкіллям, персонал відповідають встановленим вимогам певного стандарту чи іншого нормативного документа, визначеного чинним законодавством.

Сертифікатом засвідчують наявність якого-небудь факту. Такими фактами можуть бути, наприклад, походження, справжність товару тощо. Найчастіше сертифікацією є підтвердження відповідності якого-небудь об'єкта встановленим до нього вимогам. Підтвердження відповідності може здійснювати перша сторона (виробник, продавець, виконавець), друга сторона (споживач, замовник), третя сторона (особа або орган, які визнані незалежними від сторін, що беруть участь у розгляді певного питання).

Мета сертифікації:

- 1) створення умов для діяльності підприємств, закладів, організацій та підприємців на єдиному товарному ринку, а також для участі у міжнародному економічному, науково-технічному співробітництві та міжнародній торгівлі;
- 2) сприяння споживачам у компетентному виборі продукції, послуг;
- 3) захист споживачів від несумлінного виробника (продавця, виконавця);
- 4) контроль безпеки продукції, послуг для навколишнього середовища, життя, здоров'я та майна споживачів;
- 5) підтвердження показників якості продукції, замовлених виробником тощо.

Завдання сертифікації:

- 1) забезпечення відповідності об'єктів стандартизації своєму призначенню;
- 2) керування різноманітністю, застосовність, сумісність, взаємозамінність об'єктів стандартизації;
- 3) забезпечення раціонального виробництва шляхом застосування визнаних правил, настанов і процедур;
- 4) забезпечення охорони життя та здоров'я;
- 5) забезпечення прав та інтересів споживачів;
- 6) забезпечення безпечності праці;
- 7) збереження навколишнього природного середовища й економія всіх видів ресурсів;
- 8) усунення технічних бар'єрів у торгівлі та запобігання їхньому виникненню, підтримка розвитку та міжнародної конкурентоспроможності продукції.

Відповідно до визначення сертифікації, до *об'єктів сертифікації* належать продукція, процес, послуга, система, персонал. *Предметом сертифікації* є відповідність якісних характеристик об'єктів сертифікації певним вимогам, визначеним нормативними документами.

Головні принципи та загальні правила сертифікації

Принципи державної політики в галузі сертифікації:

- координації дій органів виконавчої влади у сфері підтвердження відповідності та розмежування їхніх повноважень і уникнення дублювання;
- неупередженості, прозорості та доступності процедур підтвердження відповідності;
- застосування з урахуванням міжнародної практики, способів підтвердження відповідності залежно від потенційного ризику;
- забезпечення ідентичних процедур підтвердження відповідності продукції вітчизняного та іноземного походження;
- гармонізації національних нормативно-правових актів щодо підтвердження відповідності з міжнародними та європейськими;
- сприяння розвитку сфери підтвердження відповідності в законодавчо нерегульованій сфері;
- дотримання вимог щодо конфіденційності інформації, отриманої внаслідок робіт із підтвердження відповідності;
- забезпечення повного та всебічного інформування з питань підтвердження відповідності всіх зацікавлених сторін.

Із метою спрощення процесу розроблення процедур оцінки відповідності Постановою Кабінету Міністрів України № 95 від 13 січня 2016 р. [50] було затверджено модулі оцінки відповідності та правила їхнього використання. Ці модулі застосовуються як типові під час формування процедур оцінки відповідності.

У зазначеній Постанові для кожного модуля наведено стислий опис призначення модуля, вимог до технічної документації, до виробництва, до маркування відповідності та декларації про відповідність, до уповноваженого представника виробника під час оцінювання відповідності тощо.

Результатом оцінки відповідності продукції, процесів, послуг є *декларація про відповідність вимогам технічного регламенту*. Ця декларація може оформлюватися безпосередньо самим виробником або органом оцінки відповідності, що визначається конкретним технічним регламентом.

Продукція на яку оформлена декларація про відповідність маркується знаком відповідності, форма якого є єдиною і затверджена Кабінетом Міністрів України.

Оцінка відповідності продукції, процесів, послуг, на які затверджені технічні регламенти є обов'язковою.

За браком технічного регламенту на продукцію, процеси, послуги за ініціативою виробника може бути виконана сертифікація продукції, процесів, послуг, систем управління якістю, персоналу тощо.

Варто зазначити, що в певних випадках для продукції, процесів, послуг, вимоги до яких визначаються технічними регламентами, разом із декларуванням, проводиться ще й сертифікація або окремі її складові роботи (найчастіше випробування продукції).

Проведення сертифікації продукції, послуг, процесів, систем, персоналу загалом містить такі складові:

- ухвалення рішення виробником про необхідність сертифікації;
- вибір органу оцінки відповідності і подання заяви на сертифікацію продукції;
- вибір схеми (моделі) сертифікації;
- атестація виробництва продукції, що сертифікується, або сертифікацію системи якості, якщо це передбачено схемою сертифікації;
- відбирання та ідентифікація зразків продукції та випробування;
- аналіз одержаних результатів і ухвалення рішення про можливість видачі сертифіката і надання ліцензій;
- видачу сертифіката;
- визнання сертифіката, що виданий зарубіжним або міжнародним органом;
- маркування сертифікованої продукції знаком відповідності, затвердженим органом оцінки відповідності, технічний нагляд за сертифікованою продукцією, під час її виробництва;
- інформування про результати робіт із сертифікації.

Відповідно до Закону України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності» [56] встановлено два види сертифікації:

- 1) добровільна сертифікація продукції, процесів, послуг, систем або персоналу;
- 2) обов'язкова оцінка відповідності продукції вимогам технічних регламентів (під час використання модулів оцінки відповідності, які передбачають залучення органів із сертифікації).

Обов'язковій сертифікації підлягає продукція, на яку законодавчими чи нормативними документами встановлені обов'язкові вимоги щодо безпеки для життя і здоров'я споживачів, а також їхнього майна і навколишнього середовища. Обов'язкова сертифікація проводиться в державній системі

сертифікації і містить перевірку й випробування продукції для визначення її характеристик, а також подальший державний технічний нагляд за сертифікованою продукцією. Обов'язкова сертифікація є інструментом для захисту суспільства і громадян від товарів і послуг, здатних завдати шкоди здоров'ю, майну і навколишньому середовищу.

Обов'язкова сертифікація належить до сертифікації в законодавчо регульованій сфері. У 2018 р. обов'язкова сертифікація в Україні була скасована.

Добровільна сертифікація на відповідність вимогам нормативних документів, погоджених із постачальником і споживачем, проводиться з ініціативи виготовлювача, продавця, споживача, органів державної влади, громадських організацій для встановлення відповідності продукції вимогам, що не стосуються обов'язкових, на договірних умовах між заявником і органом із сертифікації. Добровільна сертифікація має на меті: підвищення конкурентоспроможності послуг, продукції; розповсюдження (просування) послуг на ринку; залучення споживачів, які орієнтуються на сертифіковані послуги. Добровільна сертифікація є важливою частиною сучасних ринкових відносин, чинником підвищення конкурентоспроможності товарів і послуг та розвивається за умов підтримки держави. Добровільна сертифікація є сертифікацією в законодавчо нерегульованій сфері. Фактично її замінило декларування і, в певних випадках, сертифікація продукції, послуг, вимоги до яких визначаються технічними регламентами.

Органом, уповноваженим з питань технічного регулювання та споживчої політики, є Міністерство економіки України.

Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ») [5] є національним органом України зі стандартизації, що покликаний, між іншим, ухвалювати національні стандарти, які визначають діяльність у сфері сертифікації.

Сертифікація в Україні безпосередньо проводиться органами оцінки відповідності (ООВ), які також називають органами із сертифікації (ОС).

Основні вимоги до органів із сертифікації встановлені в таких національних стандартах:

1) ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2017 Оцінка відповідності. Вимоги до органів, які здійснюють аудит і сертифікацію систем управління. Частина 1. Вимоги [28];

2) ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019 Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг [33].

Одним зі способів підтвердження відповідності органів з оцінки відповідності вимогам застосовних стандартів є акредитація. Акредитацію органів оцінки відповідності здійснює Національне Агентство з Акредитації України (НААУ) [44].

Сертифікат відповідності – документ, що виданий для підтвердження того, що продукція, система якості, система управління якістю, система управління довкіллям, персонал відповідає встановленим вимогам певного стандарту чи іншого нормативного документа, визначеного чинним законодавством.

Знак відповідності технічним регламентам – маркування, за допомогою якого виробник вказує, що продукція відповідає вимогам, які застосовуються до зазначеної продукції та визначені в технічних регламентах, якими передбачене нанесення цього маркування. Під знаком відповідності позначається номер органу оцінки відповідності, який видав сертифікат відповідності. Цей номер є номером, під яким цей орган оцінки відповідності зареєстрований у відповідному реєстрі.

Сертифікат відповідності може видаватися на партію продукції або на продукцію, що випускається серійно. Сертифікація серійної продукції може проводитися за схемою без обстеження виробництва (на основі аналізу документації сертифікат відповідності видається на 1 рік), з обстеженням виробництва (сертифікат видається до 3-х років) і з атестацією виробництва (сертифікат видається до 5-ти років).

Органи з сертифікації

Органи з сертифікації призначаються Національним органом із сертифікації України, яким є Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України (Департамент технічного регулювання).

Функції органів із сертифікації:

- беруть та розглядають заявки на сертифікацію продукції, послуг, системи якості, готують рішення щодо них та взаємодіють із заявниками під час проведення сертифікації;

- оформляють та видають сертифікати відповідності, атестати виробництва;

- підготовляють рішення щодо визнання зарубіжних сертифікатів та доводять ухвалені рішення до відома заявників;
- проводять або організовують проведення технічного нагляду за виробництвом та випробуванням сертифікованої продукції, послуг, систем якості;
- підготовляють рішення про скасування або припинення дії виданих сертифікатів відповідності та повідомляють про ухвалені органом рішення Національний орган з сертифікації, територіальний центр з метрології, стандартизації, сертифікації і замовника;
- проводять експертизу нормативних документів на продукцію, послуги, системи якості, що сертифікується, та змін до них;
- проводять експертизу претензій та рекламаций від споживача на продукцію, послуги, системи якості, що сертифікована цим органом;
- інформують виробників та постачальників сертифікованої продукції, послуг про заплановані зміни нормативних документів на цю продукцію;
- здійснюють нагляд за проведенням випробувань продукції, що сертифікується, з метою забезпечення об'єктивності та достовірності результатів випробувань;
- здійснюють технічний нагляд за атестованим виробництвом;
- ведуть реєстр сертифікованої продукції, послуг, систем якості;
- беруть до розгляду апеляції з питань сертифікації продукції, послуг, систем якості в галузі акредитації органу.

Вимоги до органів із сертифікації продукції у свій час були визначені ДСТУ 3411:2004 Вимоги до органів сертифікації продукції та порядок їхнього призначення і надання повноважень на діяльність у системі, а систем якості – ДСТУ 3420-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Вимоги до органів із сертифікації систем якості та порядок їхньої акредитації. Більшість вимог, сформульованих у цих документах, залишається актуальними і в теперішній час.

Сьогодні є чинними ДСТУ ISO/IEC Guide 67:2008 Оцінювання відповідності. Засади сертифікації продукції та ДСТУ ISO/IEC TR 17026:2017 Оцінка відповідності. Приклад схеми сертифікації продукції [29]. Органи з сертифікації створюються на базі державних організацій, що мають статус юридичної особи та можуть бути визнані третьою стороною, їхня діяльність здійснюється під керівництвом Національного органу із сертифікації на підставі укладеної з ними ліцензійної угоди.

Порядок проведення сертифікації продукції, робіт послуг (далі продукції) визначається Органом оцінки відповідності, а також окремими положеннями щодо сертифікації певних різновидів робіт і послуг.

Сертифікацію продукції проводять тільки органи із сертифікації, а в разі їхньої відсутності – організації, що виконують функції органів із сертифікації продукції за дорученням Національного органу з сертифікації.

Орган із сертифікації продукції має право проводити випробування сертифікованої продукції з метою технічного нагляду тільки у випробувальній лабораторії, а також застосовувати інші правила щодо вибору схеми (моделі) сертифікації залежно від специфіки продукції та особливостей її виробництва.

Порядок проведення робіт із сертифікації:

- подання та розгляд заявки;
- аналіз поданої документації;
- обстеження виробництва;
- атестація виробництва;
- сертифікація системи якості;
- проведення випробувань із метою сертифікації;
- видача сертифіката відповідності;
- технічний нагляд за стабільністю показників сертифікованої продукції;
- інформація про результати сертифікації продукції.

Схеми сертифікації продукції, послуг визначає Орган оцінки відповідності. Схеми сертифікації продукції були визначені ДСТУ ISO/IEC TR 17026:2017(ISO/IEC TR 17026:2015, IDT. Оцінка відповідності. Приклад схеми сертифікації продукції [29].

Схеми сертифікації продукції визначаються залежно від кількості одиниць продукції, яку потрібно сертифікувати, та робіт із сертифікації:

- сертифікація одиночного виробу;
- сертифікація партії продуктів;
- сертифікація продукції, що виготовляється серійно, з обстеженням виробництва;
- сертифікація продукції, що виготовляється серійно, з атестацією виробництва;
- сертифікація продукції, що виготовляється серійно, з сертифікацією (оцінкою) системи якості виробництва.

Під час вибору схеми сертифікації продукції органу із сертифікації рекомендується керуватися такими правилами:

- сертифікат на одиничний виріб видають на підставі позитивних результатів випробувань цього виробу, що проведені у випробувальній лабораторії;
- сертифікат на партію продукції (виробів) видають на підставі позитивних результатів випробувань зразків продукції (виробів), що відібрані з партії в порядку та кількості, визначених органом із сертифікації, і проведених у випробувальній лабораторії;
- розмір партії (штук, кг, м тощо) вказується заявником у заявці на сертифікацію, до того ж має бути гарантована однорідність продукції в партії за показниками безпеки;
- коли заявку подають на партію продукції (виробів), що планується до виготовлення, орган із сертифікації разом із заявником вирішують питання про економічну доцільність атестації виробництва цієї продукції;
- ліцензія на право застосування сертифіката відповідності продукції (виробів), яку виробник виготовляє серійно і протягом встановленого ліцензією терміну, надається органом із сертифікації на підставі позитивних результатів сертифікаційних випробувань зразків продукції, що відбираються з виробництва або з торгівлі у кількості, протягом терміну та в порядку, які встановлені органом із сертифікації.

Сертифікація послуг закладів готельно-ресторанного господарства

Відповідно до статті 14 Закону України «Про центральні органи виконавчої влади» [59], постанови Кабінету Міністрів України від 20.08.2014 № 459 [46], та пункту 5 Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 № 803 [51] була утворена *комісія зі встановлення категорій готелям та іншим об'єктам*, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) (наказ № 267 Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 19 лютого 2016 року [58]).

Основними завданнями комісії є: надання пропозицій щодо встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), та видачі свідоцтв про встановлення

категорій готелям або відмови в установленні категорій.

Категорії готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг із тимчасового розміщення (проживання), встановлюються за результатами *добровільної сертифікації* послуг із тимчасового розміщення (проживання) стосовно безпеки для життя і здоров'я людей, захисту їхнього майна та охорони довкілля відповідно до договору між органом із сертифікації та власником або уповноваженою ним особою і оцінювання відповідності готелів вимогам певної категорії.

Сертифікація та оцінювання готелю здійснюється органами із сертифікації, акредитованими для виконання робіт із сертифікації послуг із тимчасового розміщення (проживання) в установленому законом порядку.

Готелям встановлюються такі категорії: «п'ять зірок», «чотири зірки», «три зірки», «дві зірки» та «одна зірка».

Іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг із тимчасового розміщення (проживання), зокрема мотелям, пансіонатам, будинкам відпочинку, туристичним базам, кемпінгам, категорія встановлюється за рівнем обслуговування в них (перший, другий, третій, четвертий та відповідно п'ятий рівні).

Встановлення категорії готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг із тимчасового розміщення, здійснює Державне агентство розвитку туризму [4], яке:

1) утворює комісію зі встановлення категорій готелям, до складу якої входять представники ДАРТ, інших зацікавлених центральних органів виконавчої влади та за згодою представники громадських організацій і яка ухвалює рішення про присвоєння категорії готелю за результатами розгляду документів про результати його оцінювання;

2) розробляє та подає на затвердження МКІП положення про комісію зі встановлення категорій готелям;

3) веде реєстр свідоцтв про встановлення категорій готелям.

Роботи з оцінювання готелів виконуються відповідно до вимог ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів [12].

Для проведення зазначених робіт заявник зобов'язаний створити сприятливі для роботи комісії з питань оцінювання готелю умови, зокрема безперешкодний доступ до приміщень, де надаються послуги, та необхідних документів.

Орган із сертифікації надсилає документи про результати оцінювання

готелю та пропозиції щодо надання йому відповідної категорії комісії зі встановлення категорій готелям, яка *протягом 14 днів* розглядає їх й ухвалює рішення більшістю голосів.

У разі ухвалення рішення про неможливість надання категорії, на яку претендує заявник, за погодженням із власником готелю або уповноваженим ним органом може бути встановлено нижчу категорію, якщо готель відповідає її вимогам.

Комісія зі встановлення категорій готелям оформлює та видає заявнику свідоцтво про встановлення готелю відповідної категорії за формою, що розробляється ДАРТ та затверджується Міністерством культури та інформаційної політики України (МКІП). Зазначене свідоцтво видається на п'ять років.

Комісія з надання категорії готелям надсилає органів з сертифікації відомості про надання готелю відповідної категорії. Інформація про категорію готелю зазначається на фасаді готелю поряд із його назвою.

Заявник інформує органи із сертифікації про зміни умов надання послуг, що можуть вплинути на результати оцінювання готелю, підтверджені під час встановлення категорії. Зміна наданої категорії або повторне встановлення категорії готелю здійснюється відповідно до вимог Порядку.

Вартість проведення робіт з оцінювання готелю зазначається в договорі, що укладається між заявником і органом із сертифікації.

Сертифікацію послуг харчування здійснюють за участі Органів із сертифікації послуг харчування (далі – ОСПХ), акредитованих випробувальних лабораторій (центрів) і суб'єктів туристської діяльності, що надають послуги харчування у визначеному порядку на проведення сертифікації послуг харчування.

Об'єктами сертифікації є послуги харчування, результати послуг харчування, процес надання послуг харчування, системи якості.

Сертифікація послуг харчування здійснюється на відповідність обов'язковим вимогам чинних в Україні нормативних документів щодо безпеки життя і здоров'я людей, збереження їхнього майна, охорони навколишнього природного середовища.

Під час сертифікації послуг харчування перевіряють вимоги безпеки та екологічності послуг й умов обслуговування, використовують методи, які дають можливість:

- найдостовірніше підтвердити відповідність послуги харчування

вимогам, спрямованим на охорону життя і здоров'я громадян, їхнього майна, навколишнього природного середовища, вказаним у нормативних документах для цієї послуги, а також іншим вимогам, які згідно із законодавчими актами потрібно підтвердити під час обов'язкової сертифікації;

- провести ідентифікацію послуг харчування, а також кулінарної продукції;

- перевірити належність підприємства до класифікаційної групи.

Для проведення сертифікації послуг харчування заявник подає заяву певної форми в будь-який з акредитованих органів із сертифікації послуг харчування, а за браком інформації про його наявність – до Департаменту технічного регулювання Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України.

Заявник одночасно із заявою подає в ОСПХ заповнену опитувальну анкету, а також первинну документацію для проведення оцінки підприємства.

Рішення за заявою протягом триденного терміну передається:

- заявникові;
- випробувальній лабораторії, яка проводитиме випробування.

Копія підписаного рішення за заявою зберігається у справі сертифікації вказаних послуг харчування.

Схема сертифікації заявлених послуг харчування визначається виконавчою групою ОСПХ за узгодженням із заявником до початку робіт із обов'язкової сертифікації послуг і залежить від різновиду надання послуги харчування, номенклатури й кількості виготовленої кулінарної продукції, типу підприємства харчування та інших вихідних даних.

Для оцінки якості послуги харчування перевіряють дотримання вимог стосовно:

- умов виробництва кулінарної продукції, зберігання, реалізації та організації споживання, зокрема сировини і продовольчих товарів, які використовують для виробництва кулінарної продукції;

- умов обслуговування;
- умов матеріально-технічного оснащення;
- рівня професійної підготовки і кваліфікації обслуговуючого персоналу.

Питання для самоперевірки

1. Що позначає слово «сертифікація»? Яка головна мета сертифікації?

2. Цілі застосування сертифікації в сфері готельно-ресторанного господарства.

3. Головні принципи та загальні правила системи сертифікації.

4. Що таке сертифікат відповідності та знак відповідності?

5. Які існують різновиди сертифікації?

6. У яких випадках проводиться обов'язкова сертифікація?

7. Мета проведення добровільної сертифікації.

8. Які головні завдання сертифікації продукції, процесів, послуг?

9. Які організації можуть брати участь у сертифікації продукції, процесів, послуг?

10. Якими документами визначено головні положення сертифікації?

11. Які головні функції Органу сертифікації?

12. Які організації можуть проводити сертифікацію?

13. Порядок сертифікації продукції.

14. Схеми (моделі) сертифікації продукції.

15. Які роботи можуть проводитися органом із сертифікації продукції?

16. Порядок сертифікації систем управління якістю.

17. Які організації можуть проводити сертифікацію готельних послуг?

18. Порядок проведення сертифікації готельних послуг.

19. Скільки існує схем сертифікації готельних послуг?

20. Які роботи можуть проводитися органом із сертифікації готельних послуг?

21. Для чого проводиться технічний нагляд за сертифікованими готельними послугами?

22. На який термін видається сертифікат відповідності готельних послуг?

23. У яких випадках може бути припинена дія сертифіката відповідності готельних послуг?

24. Які організації можуть проводити сертифікацію послуг харчування?

25. Порядок проведення сертифікації послуг харчування.

26. Скільки існує схем сертифікації послуг харчування?

27. Які роботи можуть проводитися органом із сертифікації послуг харчування?

28. Для чого здійснюється технічний нагляд за сертифікованими послугами харчування?

29. На який термін видається сертифікат відповідності послуг харчування?

30. У яких випадках може бути припинена дія сертифіката відповідності послуг харчування?

31. Порядок апеляції рішення органу з сертифікації про невидачу сертифіката.

32. Яка є відповідальність за порушення законодавства з сертифікації?

Тема 2.4 Система управління безпекою харчових продуктів

План

1. Методологічні концепції системи управління безпекою харчової продукції (НАССР).

2. Стратегія та переваги системи НАССР.

3. Основні терміни та визначення системи НАССР.

4. Принципи системи НАССР.

5. «Життєвий цикл» реалізації принципів НАССР.

6. Вимоги до системи НАССР.

Методологічні концепції системи управління безпекою харчової продукції

НАССР (Hazard Analysis and Critical Control Point) – це система аналізу і контролю фізичних, хімічних та біологічних небезпек у продовольчій сировині, технологічних процесах і готовій продукції, яка забезпечує високу якість і безпечність харчових продуктів;

– *H – HAZARD – небезпека;*

– *A – ANALYSIS – аналіз;*

– *C – CRITICAL – критичні;*

– *C – CONTROL – контрольні;*

– *P – POINT – точки.*

Система НАССР є науково обґрунтованою, що дозволяє гарантувати виробництво безпечної продукції шляхом ідентифікації й контролю небезпечних чинників. НАССР передбачає заходи, що забезпечують необхідний рівень показників безпеки продукції в процесі її виробництва, причому саме в тих критичних точках технологічного процесу, де може виникнути загроза появи небезпечних чинників. Система дозволяє виділити всі

потенційно небезпечні чинники у харчовому продукті та запобігти їхньому виникненню.

Система НАССР та настанови щодо її застосування розроблені Комітетом із Кодексу харчової гігієни при Комісії Кодексу харчових продуктів, спільної програми стандартів харчових продуктів Організації харчових продуктів та сільського господарства (ЕАО) при Організації об'єднаних націй та Всесвітньої організації з охорони здоров'я й схвалені Експертною комісією з продовольства при ООН «Codex Alimentarius» (CAC) у 1993 році.

У 1985 році у США був офіційно виданий документ «Керівництво до застосування НАССР», пізніше система була впроваджена у низку нормативних документів, зокрема у гігієнічні правила, що стосуються виробництва таких продуктів, як м'ясо, морепродукти, м'ясо птиці, соки та низка інших. У 1993 році рекомендації із застосування системи внесені у Директиви ЄС 93/43 «Про гігієну продуктів харчування», а у 1997 році система НАССР внесена у Кодекс Аліментаріус ФАО/ВОЗ. Остання редакція Правил ЄС № 853/2004 із гігієни харчування вказує на необхідність використання системи НАССР для забезпечення безпеки харчових продуктів. Таким чином, система НАССР як основа виробництва безпечної для споживання харчової продукції отримала світове визнання.

У новій редакції закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» [53] містяться положення, у яких виділяється проміжок часу на перехідний період, за який усі оператори ринку харчових продуктів переходять від застарілих норм та правил на сучасні системи менеджменту контролю якості продукції.

Загалом НАССР зорієнтована на такі великі харчові сектори:

- заклади ресторанного господарства;
- виробники харчової продукції;
- торгові заклади;
- сільгоспвиробники сировини: агрофірми, фермерські господарства;
- виробники кормів, добрив, пестицидів;
- виготовлювачі очищувальних, захисних засобів та обладнання;
- ті, хто займається зберіганням, упаковкою, фасуванням готової продукції.

Стратегія та переваги системи НАССР

Система НАССР є новим підходом до виробництва безпечних харчових продуктів, заснованим на принципі попередження виникнення потенційних проблем. З появою глобального ринку виробник може реалізовувати свій товар тільки за умови виконання певних вимог. На сьогодні практично обов'язковою умовою виходу харчової продукції на світовий ринок є функціонування цієї системи на підприємстві харчової промисловості.

Система НАССР – це перевірена система, яка надає упевненість у тому, що відбувається успішне управління безпекою продукції. Вона дозволяє підтримувати спрямованість на безпеку та якість продукції як найвищий пріоритет; вона дозволяє також проводити планомірне попередження непорозумінь, а не очікувати їх або намагатися контролювати після їхнього виникнення.

Основне завдання впровадження системи НАССР – це управління безпекою продукції та попередження випадків отруєння їжею.

Система НАССР зосереджує увагу безпосередньо на процесному контролі параметрів здійснення технологічного процесу та оцінювання сировини й матеріалів, що використовуються для виготовлення харчового продукту, а також впроваджує стратегію гарантії його безпеки «від ферми до виделки» і ґрунтується на трьох принципах:

1. Законодавчі вимоги до забезпечення харчових продуктів.
2. Глибокий науковий підхід до ухвалення рішень.
3. Контроль за виконанням законодавчих вимог.

Основні переваги, які надає підприємству розробка та запровадження системи НАССР:

- можливість контролю безпечності протягом усього життєвого циклу виробництва харчової продукції;
- зменшення невиробничих витрат (втрати під час виробництва, брак, рекламації);
- зменшення витрат на проміжний контроль і контроль готового продукту за рахунок системного підходу та визначення проблемних місць виробництва, куди необхідно спрямувати ресурс, вивільнивши його з тих процесів, де ситуація може бути не такою критичною;
- чітке розподілення відповідальності персоналу за безпечність продукції підприємства;

- підвищення довіри споживачів та операторів ринку до безпечності продукції підприємства за рахунок наявності задокументованих доказів контролю за процесами;
- перемога під час участі в різних тендерах на постачання харчової продукції;
- уможливлення ефективно використовувати ресурси за рахунок переходу від коригувальних до запобіжних заходів щодо безпечності харчових продуктів;
- додаткові переваги для участі в європейській та міжнародній торгівлі;
- зменшення кількості аудитів та інспекційного контролю, які проводять на підприємстві сторонні організації;
- реалізація продукції, що виготовляється за світовими цінами;
- покращання іміджу компанії на внутрішньому і зовнішньому ринках.

Основні терміни та визначення системи НАССР

НАССР – це система управління безпечністю харчових продуктів, за допомогою якої визначають, оцінюють і контролюють небезпечні чинники, важливі для безпечності харчових продуктів. НАССР не є системою з нульовим ризиком, але вона спонукає до мінімізації ризику від потенційно небезпечних чинників у харчових продуктах. Базуючись на сучасних науково обґрунтованих вимогах, ця система забезпечує превентивний підхід і дає можливість ефективно керувати безпекою харчових продуктів. Ця концепція набула визнання й отримала поширення у країнах Європи.

Система НАССР – це система безпеки, яка вивчає кожний крок, етап процесу (у харчовому виробництві), виявляє ризики, небезпеки та впроваджує ефективні методи контролю та моніторингові процедури.

НАССР – це попереджуюча (превентивна) система з безпеки продукції; концепція, яка передбачає систематичну ідентифікацію, оцінку й управління небезпечними факторами, що суттєво впливають на безпеку продукції.

Супутні програми НАССР – це кроки або процедури, що контролюють внутрішньовиробничі умови, які надають основу для виробництва безпечної продукції.

Безпека – брак ризику, який перевищує рівень, що офіційно визнаний прийнятним для споживача.

Аналіз ризику – це один із ключових етапів, під час якого створюють список усіх ризиків, поява яких може очікуватися на кожному з етапів (починаючи від виробництва сировини, обробки, виробництва та дистрибуції до споживання), після чого визначається, які з потенційних ризиків мають такий характер, що мають бути усунені або зменшені до прийнятних рівнів для виробництва безпечної продукції.

Критична точка контролю (ССР) – етап (операція) технологічного процесу, на якому можливе проведення контролю і який має суттєве значення для запобігання або усунення ризику, що загрожує безпеці харчового продукту, або для його зменшення до прийнятного рівня.

Визначення попереджувальних заходів — це фактори, дії, види діяльності, які можуть бути використані для контролю за виявленням ризиків для забезпечення безпеки продукції. Попереджувальні заходи можуть виключити або зменшити ризики до прийнятних меж.

Використання за призначенням – використання продукту відповідно до вимог нормативної документації, інструкцій та інформації постачальника.

Використання не за призначенням – використання продукту в умовах або для цілей, що не передбачені постачальником, але яке обумовлене звичною поведінкою споживача.

Гранично допустимий рівень – це критерій, що відрізняє допустимі параметри від недопустимих; максимальний допуск для забезпечення безпеки; «Межі контролю». Це конкретний діапазон допустимих величин, у якому можливі коливання, без виходу ситуації з-під контролю.

Моніторинг – це низка планових вимірювань або спостережень, які проводяться у критичній контрольній точці за її гранично допустимими рівнями для оцінки того, чи знаходиться вона під контролем. Процедура моніторингу має виявити втрату контролю у ККТ.

Перевірка – це застосування методів, процедур, тестів та інших засобів оцінки, у доповнення до моніторингу, для виявлення, чи виконується план НАССР. Відрізняється від моніторингу тим, що моніторинг дає негайну картину існуючої ситуації з процесом. Перевірка ж – це інспекція усієї системи НАССР для отримання упевненості у тому, що вона спроможна забезпечувати виробництво безпечної для споживача та високоякісної продукції та що ця система застосовується.

Випробування продукції проводиться з метою упевненості в тому, що встановлені гранично допустимі рівні дійсно дають контроль відповідних ризиків.

Підтвердження – це отримання доказів того, що елементи плану НАССР ефективні. Тобто це означає, що пройдені в усіх аспектах усі 12 кроків, які вимагаються у Керівному документі комісії Кодекс Аліментаріус [42].

Запобіжна дія – дія, що запроваджена для усунення причини виявленого небезпечного фактора або іншої потенційно небажаної ситуації, спрямована на усунення ризику або зменшення його до рівня, офіційно визнаного прийнятним для споживача.

Коригувальна дія – дія, що запроваджена для усунення причини виявленої невідповідності або іншої небажаної ситуації та спрямована на усунення ризику або його зменшення до рівня, офіційно визнаного прийнятним для споживача.

Управління ризиком – процедура вироблення та реалізації запобіжних та коригувальних дій.

Аудит – це систематичне та незалежне обстеження для визначення того, чи відповідають заходи у галузі якості та їхні результати запланованим процедурам, чи ефективно проводяться ці процедури та чи можуть вони застосовуватися для досягнення поставлених цілей.

Ідентифікація – процедура, під час якої за документами, маркуванням, органолептичними, фізико-хімічними показниками, специфічними для певного виду продукції характеристиками й ознаками встановлюється відповідність продукції відомостям та властивостям, зазначеним у декларації про відповідність, нормативній документації або нормативно-правових актах, а також у звичайній загальній назві певного виду продукції.

Принципи системи НАССР

Керівництво Codex Alimentarius [42] визначає 12 кроків із впровадження семи (7) принципів НАССР.

Виконання цих 12 кроків призведе до розробки плану НАССР, який є документованим свідченням, що містить деталі всіх позицій, критичних для безпеки продукції та для якості продукції.

У системі НАССР можливі типи ризиків підрозділені на такі категорії:

- біологічні (бактерії, грибки, віруси, паразити, водорості);
- хімічні (пестициди, алергени, професійні захворювання та ризики, пов'язані з безпекою праці).

НАССР – це частина широкої системи процедур управління. Для ефективної роботи система НАССР має бути побудована на могутньому фундаменті існуючих програм із безпеки продукції – таких супутніх програм, як Належна Виробнича Практика (НВП) та Стандартні Санітарні Операційні Процедури (ССОП).

Супутні програми НАССР – це кроки або процедури, які контролюють внутрішньовиробничі умови, що надають основу для виробництва безпечної продукції.

Практики – це провідні вказівки, що використовуються виробниками харчової продукції та визначають рекомендовану практику для виробництва безпечних продуктів харчування. НВП та ССОП є базою для системи НАССР.

Основна мета принципів – допомогти підприємствам зосередитись на тих етапах, операціях технологічного процесу та умовах виробництва, які є критичними для безпеки харчових продуктів (рис. 2.2).

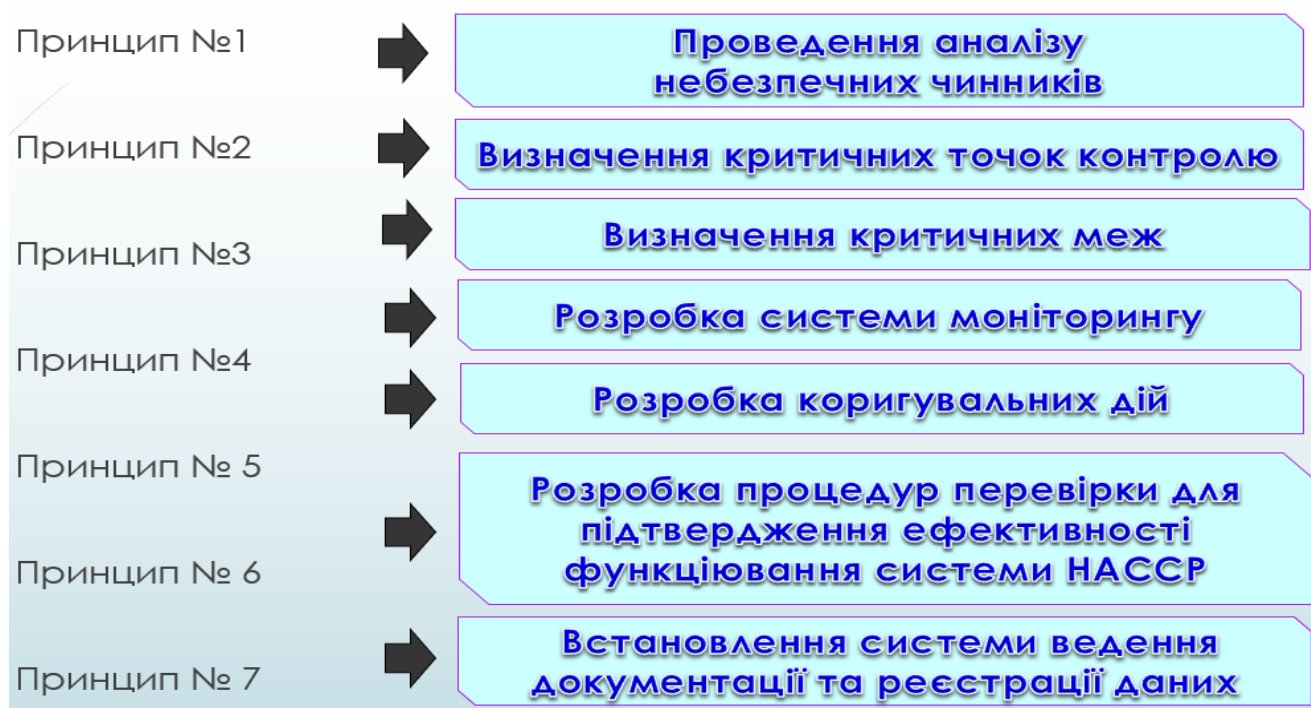


Рисунок 2.2 – Принципи системи НАССР

Для ефективної дії системи НАССР, створеної на зазначених принципах, вона має розроблятися та функціонувати в межах структурованої системи управління підприємства і має бути частиною всіх аспектів управління.

«Життєвий цикл» реалізації принципів НАССР

В Україні правові засади безпечності харчових продуктів декларує Конституція України, у ст. 42 якої записано, що «держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів».

Законодавча база складається із Законів України: «Про захист прав споживачів» [52], «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» [53], «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини» [60]; Постанови Кабінету Міністрів України «Деякі питання державної реєстрації генетично модифікованих організмів» [6], а також численних нормативних актів щодо нагляду за ринками, на основі яких формують життєвий цикл реалізації принципів системи НАССР (рис. 2.3).

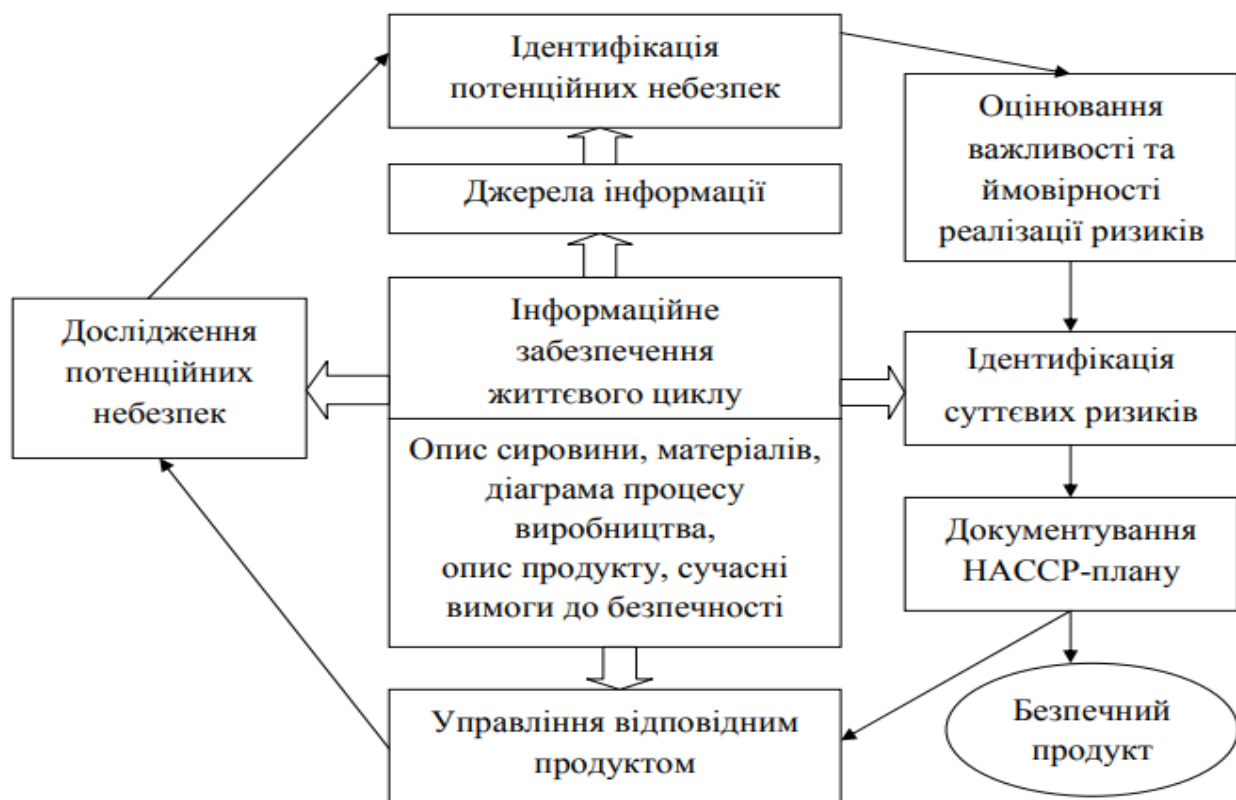


Рисунок 2.3 – Життєвий цикл реалізації принципів системи НАССР

Керівництво закладу готельно-ресторанного господарства має визначити і задокументувати свою політику стосовно ідентифікації, оцінювання й управління ризиками, пов'язаними з безпекою харчових продуктів.

Воно зобов'язане:

1) визначити сферу використання системи НАССР, зокрема вказати категорію продуктів та виробничі дільниці, які можуть бути охоплені системою;

2) забезпечити відповідність політики цілям підприємства, вимогам законодавства харчових продуктів як для споживачів, так і для самого підприємства;

3) забезпечити такі умови, за яких політика у сфері безпеки харчових продуктів була зрозумілою, впровадженою та підтримувалась на всіх рівнях підприємства готельно-ресторанного господарства.

Вимоги до системи НАССР

Підприємство готельно-ресторанного господарства має створити, задокументувати і підтримувати систему для гарантії того, що всі відомі потенційні ризики в межах сфери використання системи були ідентифіковані, а також здійснюється управління усіма суттєвими ризиками таким чином, щоб її продукція не заподіяла шкоди споживачеві.

Підприємство готельно-ресторанного господарства створює та підтримує документацію, необхідну для того, щоб система відповідала вимогам до неї. Якщо підприємство додало систему НАССР у вже існуючу систему управління, то їхні взаємовідносини мають бути описані.

Підприємство готельно-ресторанного господарства встановлює документовані процедури та НАССР-план для забезпечення відповідності між вимогами до системи та її політикою у сфері безпеки харчових продуктів. Процедури мають також гарантувати, що підприємство отримає відповідну інформацію про умови стосовно безпеки продуктів харчування, зокрема законодавчі вимоги.

Підприємство готельно-ресторанного господарства має скласти НАССР-план, який описує:

- суттєві ризики;
- робочі моменти, де необхідно керувати суттєвими ризиками (контрольні критичні точки);
- граничні межі для відібраних критичних параметрів управління;
- методи проведення моніторингу;

- коригувальні дії, які використовуються у випадку, якщо моніторинг свідчить про втрату управління у контрольних критичних точках;

- хто відповідає за управління (моніторинг) кожної контрольної критичної точки;

- які додаткові процедури підтримує НАССР-план;

- де документується управління (моніторинг).

Управління документами забезпечує:

- наявність відповідних документів на всіх ділянках, де операції важливі для результативного використання системи;

- оперативне усунення відмінених або застарілих документів з усіх ділянок, на яких вони використовуються, або інший механізм попередження їхнього ненавмисного використання;

- ідентифікацію усіх застарілих документів, залишених для законодавчих або довідкових цілей;

- збереження документації на певний термін залежно від строку придатності продукту, вимог законодавства або споживачів;

- ідентифікацію характеру змін у документі або відповідних додатках, якщо це передбачено.

Як будь-яка система, НАССР є динамічною системою, що розвивається, та мусить бути такою для збереження ефективності.

Необхідний періодичний перегляд плану НАССР для визначення точок, у яких план є актуальним, після проведення будь-яких змін у виробництві.

Підтримання системи НАССР базується на:

- 1) зв'язку з групою НАССР;

- 2) результатах перевірки;

- 3) змінах у політиці організації стосовно безпеки харчових продуктів.

Підприємство має встановлювати та документувати процедури, які гарантують, що група НАССР проінформована про:

- появу нових продуктів;

- зміни в сировині або продуктах;

- зміни у виробничих системах та обладнанні;

- зміни у приміщеннях, розміщенні обладнання, виробничому середовищі;

- зміни у програмах прибирання та дезінфекції;

- зміни в системах пакування, зберігання та розподілу;

- зміни рівня кваліфікації персоналу або розподілу обов'язків;

- очікувані зміни у споживанні та споживчих групах;
- запити від зовнішніх зацікавлених сторін або скарги, які свідчать про ризики для здоров'я, пов'язані з продуктом;
- вимоги законодавства;
- вимоги споживача;
- інші умови або зміни, які можуть вплинути на безпеку продуктів харчування.

Підприємство має встановити та підтримувати процедури планування і проведення періодичних перевірок для того, щоб встановити, чи працює система відповідно до НАССР-плану.

Діяльність перевірки має містити:

- проведення аудиту системи;
- валідацію з метою переконання, що усі елементи НАССР-плану відповідають і є адекватними значущим ризикам.

Перевірка системи має плануватися на основі статусу та важливості діяльності та виконуватися кваліфікованим персоналом. Результати перевірки мають бути задокументовані.

Система НАССР може бути сертифікована за самостійною схемою сертифікації або в інтегрованій системі управління якістю за ISO.

ДСТУ ISO 22000:2019 (ISO 22000:2018) – це міжнародний стандарт системи управління безпекою харчових продуктів, розроблений за допомогою структури верхнього рівня ISO (High Level Structure – HLS) [35]. Він є спільним для всіх нових стандартів ISO та забезпечує кращу сумісність стандарту ISO 22000 з іншими стандартами, полегшуючи впровадження та інтеграцію системи управління та забезпечуючи велику цінність для користувачів.

Стандарт ISO 22000 у поєднанні з основними елементами ISO 9001 (системи управління якістю) та НАССР (системи аналізу небезпек та критичних контрольних точок) демонструє прагнення підприємства забезпечувати споживачів безпечними продуктами харчування.

Сертифікація за стандартом ISO 22000 забезпечить відповідність кваліфікаційним вимогам до учасників закупівель у випадках, коли наявність системи управління безпекою харчових продуктів є критерієм відбору претендентів. Щоб пройти сертифікацію, підприємству необхідно впровадити систему управління безпекою харчових продуктів, що відповідає вимогам стандарту ISO 22000.

Відповідно до ДСТУ ISO 22483:2022 (ISO 22483:2020) Туризм та пов'язані з ним послуги. Готелі. Вимоги до послуг [39], якщо готель надає послуги харчування, повинна бути впроваджена система безпеки харчових продуктів, заснована на принципах НАССР.

Незалежна сертифікація підприємства за стандартом ISO 22000 у комбінації з вже існуючою системою управління безпекою харчових продуктів є основою, яка об'єднує та систематизує методи й типи процесів контролю. Таким чином, у компанії забезпечується обіг безпечних та нешкідливих продуктів харчування відповідно до вимог нормативних актів.

Питання для самоперевірки

1. Міжнародні премії у сфері якості.
2. Цілі національних премій у сфері якості.
3. Загальні тенденції у розвитку національних премій у сфері якості.
4. Методологічні концепції НАССР.
5. Поняття та принципи системи НАССР, її стратегія та переваги.
6. «Життєвий цикл» реалізації принципів НАССР. Вимоги до системи НАССР.
7. Управління документацією в системі НАССР.
8. Процедури, що передбачають дослідження і планування НАССР.
9. Процедури, які здійснюються у процесі функціонування системи НАССР.
10. Підтримання системи НАССР.
11. Основні положення Закону України «Про захист прав споживачів».
12. Основні положення Закону України «Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини».
13. Основні положення Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів».
14. Основні положення Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо харчових продуктів»
15. Порядок державної реєстрації генетично модифікованих організмів джерел харчових продуктів, кормів, кормових добавок та ветеринарних препаратів, які містять такі організми або отримані з їх використанням.
16. Державні санітарні правила і норми.
17. Медико-біологічні вимоги до харчових продуктів.
18. Нормативно-правові акти щодо нагляду за ринками.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3

ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

Тема 3.1 Ключові аспекти системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві

План

1. Класифікація та характеристика послуг у системі якості.
2. Загальні вимоги до послуг та обслуговування.
3. Ключові аспекти системи управління якістю послуг і відповідальність керівництва.
4. Персонал і матеріальні ресурси в системі управління якістю послуг.
5. Структура системи управління якістю готельно-ресторанних послуг.

Класифікація та характеристика послуг у системі якості

Для сучасного етапу розвитку національної економіки характерним є переважання сфери виробництва над сферою послуг.

Поняття «послуга» у загальному розумінні вживається в найширшому сенсі – дія, що є корисною для будь-якого суб'єкта.

Що стосується наукового тлумачення цієї категорії, то здебільшого різні точки зору відносно поняття «послуга» полягають в розгляді її або як результату відповідної трудової діяльності, або як самої діяльності, або як поєднання діяльності та результату цієї діяльності.

Проте у багатьох розвинутих країнах саме сфера послуг має найбільшу частку у валовому внутрішньому продукті і саме в цій сфері зайнята найбільша кількість населення.

Різноманітність існуючих показників якості потребує чіткої індикації параметрів забезпечення якості послуг відповідно до сьогоденних потреб споживачів, тому стандарт із надання послуг має містити такі положення:

- рекомендації стосовно інформації від споживачів (включно з можливою допомогою з формування послуг);
- заходи, необхідні для досягнення задоволення потреб споживачів;
- законодавчі та контрактні гарантії;

– особливості забезпечення якості, рекомендовані для застосування згідно з нормативними документами ISO.

В економічних джерелах існує велика кількість визначень поняття «послуга», але жодне з них не одержало загального визнання у зв'язку з їх неоднорідністю. Тому в більшості теоретичних досліджень і даних статистики послуги класифікуються з огляду на локальні завдання дослідження, мети статистичного уявлення про діяльність сфери послуг або її окремих елементів.

У законі України «Про захист прав споживачів» [52] категорія «послуга» тлумачиться як діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального або нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб.

Надання послуги – діяльність постачальника, яка необхідна для забезпечення послуги.

Постачальник послуги – організація, що надає послугу споживачеві.

Споживач послуги – одержувач послуги.

Група однорідних послуг – сукупність послуг, які характеризуються загальним цільовим або функціональним призначенням.

Підгрупа однорідних послуг – частина групи однорідних послуг, які характеризуються загальним функціональним призначенням і певними споживчими властивостями.

Вид послуг – складова підгрупи однорідних послуг, що характеризуються загальними конструктивними, технологічними рішеннями або іншими ознаками.

Загальноприйнятим є поділ послуг залежно від призначення на такі групи: матеріальні, нематеріальні (соціально-культурні), виробничі.

Під *матеріальною послугою* розуміють діяльність виконавця щодо задоволення матеріальних потреб споживача. Її результатом є здебільшого перетворена продукція. Матеріальні послуги впливають на споживчі властивості предмета.

Нематеріальна (або соціально-культурна) послуга – це діяльність виконавця, спрямована на задоволення соціально-культурних потреб споживача: фізичних, етичних, інтелектуальних і духовних. Об'єктом такої послуги є власне споживач.

Виробнича послуга – це діяльність виконавця, спрямована на задоволення потреб підприємств і організацій.

За сферою обслуговування послуги поділяються на:

- послуги виробничо-економічної інфраструктури;
- послуги ринкової інфраструктури;
- послуги соціально-побутової інфраструктури (охорона здоров'я, культура, освіта тощо).

За призначенням послуги поділяються на:

- науково-технічні;
- виробничі;
- фінансово-економічні;
- інформаційні;
- консультаційні;
- побутові;
- культурно-розважальні та культурно-просвітницькі;
- комунальні тощо.

За формою надання послуги виділяють:

- послуги, які вимагають безпосереднього контакту виконавця зі споживачем;
- послуги, які не потребують безпосереднього контакту виконавця зі споживачем;
- комбіновані послуги.

За видами діяльності виділяють:

- групи;
- підгрупи;
- види послуг.

За об'єктами обслуговування виділяють конкретні послуги.

За суб'єктами обслуговування виділяють:

- послуги для підприємств;
- послуги для населення (колективу або окремих громадян).

Загальні вимоги до послуг та обслуговування

Обов'язкові вимоги до послуг і процесів їхнього надання:

- безпека життя, здоров'я та майна споживача;
- охорона навколишнього природного середовища;
- раціональне використання ресурсів;
- відповідність призначенню;

- захист духовного й естетичного світогляду суспільства;
 - якість послуг та обслуговування;
 - гарантії виконавця послуги;
 - використання сучасних технологій, методів, способів і прийомів обслуговування;
 - впровадження достовірних методів і способів контролю у сфері послуг.
- До послуг на сучасному етапі належать:
- послуги, пов'язані з гостинністю (готель, туризм, ресторанне господарство, розваги, радіо, телебачення);
 - послуги зв'язку (аеропорти й автомобілі, автодорожній, залізничний і морський транспорт, електрозв'язок, пошта, інформація);
 - послуги охорони здоров'я (медичний персонал і лікарі, лікарні, швидка допомога, медичні лабораторії);
 - послуги експлуатаційного обслуговування (електрообладнання, транспортні засоби, опалювальні системи, кондиціювання повітря, житловий фонд, комп'ютери);
 - послуги комунального господарства (дезінфекція, утилізація відходів, водозабезпечення, утримання майданчиків, електро-, газо- та водопостачання, пожежна служба, поліція, комунальні послуги);
 - послуги торгівлі (оптова торгівля, роздрібна торгівля, зберігання запасів продукції, розподіл продукції, маркетинг, пакування);
 - фінансові послуги (банківська справа, страхування, пенсійне обслуговування, послуги, пов'язані з розпорядженням власністю, бухгалтерський облік);
 - послуги спеціалістів (проектування будівель, зйомка місцевості, юридичні послуги, застосування законів, забезпечення безпеки, проєктно-конструкторські роботи, управління проєктом, управління якістю, консультації, навчання й освіта);
 - послуги з обслуговування (персонал, обчислювальна техніка, обслуговування офісів);
 - технічні послуги (консультації, фотостудії, випробувальні лабораторії);
 - послуги матеріально-технічного постачання (укладання контрактів, облік матеріальних запасів, розподіл);
 - послуги у сфері науки (дослідження, розробки, науковий аналіз, допомога під час ухвалення рішень).

Крім того, виробничі компанії надають також внутрішні послуги у сфері маркетингу, систем доставки та гарантійного обслуговування.

Ключові аспекти системи управління якістю послуг і відповідальність керівництва

Споживач перебуває в центрі трьох ключових аспектів системи управління якістю. Як показано на рисунку 3.1, задоволення потреб споживача може досягатися лише за наявності гармонії між відповідальністю керівництва, персоналом, матеріальними ресурсами та структурою системи якості.

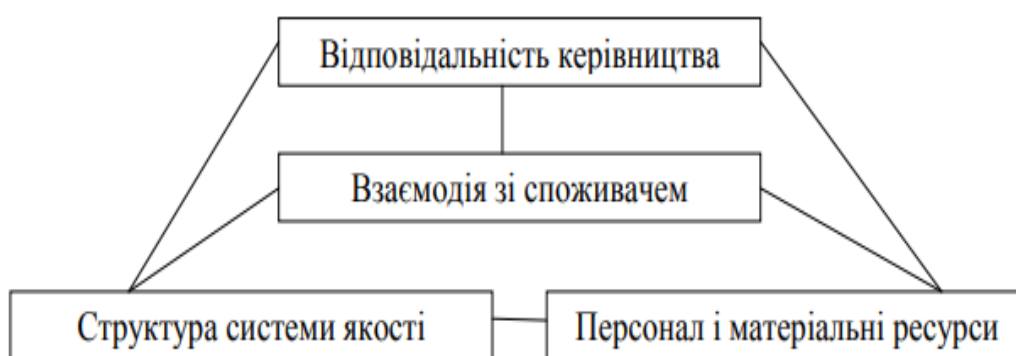


Рисунок 3.1 – Ключові аспекти системи якості послуг

Керівництву підприємства готельно-ресторанного господарства необхідно розробити та документально оформити політику у сфері якості з урахуванням:

- 1) класу послуг, що надаються;
- 2) іміджу свого підприємства, його репутації з погляду якості, що забезпечується;
- 3) завдань у сфері якості послуг;
- 4) методів виконання завдань у сфері якості послуг;
- 5) ролі персоналу, який відповідає за реалізацію політики у сфері якості послуг.

Керівництво забезпечує ознайомлення персоналу з політикою у сфері якості та її розуміння, реалізацію та дотримання.

Реалізація політики у сфері якості вимагає, щоб у разі постановки завдань у сфері якості була визначена основна мета, яка містить:

- задоволення потреб споживача відповідно до професійних та етичних норм;
- постійне поліпшення якості послуг;
- урахування вимог суспільства й реалій навколишнього середовища;
- ефективність надання послуг.

З огляду на основну мету, керівництво підприємства готельно-ресторанного господарства формулює сукупність таких завдань і заходів у сфері якості послуг:

- чітке визначення потреб споживача та необхідних заходів стосовно якості;
- попереджувальні та контрольні заходи з метою уникнення неспроможності задоволення потреб споживача;
- оптимізація витрат на забезпечення належного рівня надання відповідного класу послуг із погляду якості;
- постійний аналіз вимог до послуг і досягнутого рівня з метою виявлення резервів поліпшення якості послуг;
- попередження негативних впливів на суспільство та навколишнє середовище внаслідок діяльності підприємства.

Вище керівництво підприємства готельно-ресторанного господарства несе відповідальність за розробку вимог до системи якості. Воно безпосередньо або через призначеного ним представника відповідає за впровадження системи якості, її перевірку, постійне вимірювання параметрів, аналіз та удосконалення.

Сфера дії системи управління якістю охоплює усі функції і постійне підвищення якості вимагає участі, віддачі й ефективної взаємодії усього персоналу підприємства, що надає послуги готельно-ресторанного господарства.

Керівництво підприємства готельно-ресторанного господарства передбачає регулярне й незалежне проведення офіційного аналізу системи управління якістю з метою визначення її можливості продовжувати виконувати висунуті вимоги, а також ефективного проведення політики у сфері якості та виконання поставлених завдань.

Особливу увагу керівництво звертає на необхідність або можливість поліпшення якості. Аналіз проводиться відповідними працівниками з керівного складу або компетентним незалежним персоналом, що безпосередньо інформує

вище керівництво.

Аналіз системи управління якістю має містити чітко сформульовані та вичерпні оцінки, які базуються на усіх джерелах відповідної інформації, зокрема:

- на висновках аналізу рівня надання послуг, тобто даних про загальну ефективність і результативність процесу надання послуг з огляду на виконання висунутих до послуг вимог і задоволення потреб споживача;
- на висновках внутрішніх перевірок якості про реалізацію й ефективність усіх елементів системи управління якістю з огляду на виконання поставлених завдань із забезпечення якості послуг;
- на змінах, спричинених новими технологіями, концепціями якості, ринковими стратегіями, а також соціальними умовами й умовами навколишнього середовища.

Оформлені у вигляді документа зауваження, висновки та рекомендації за результатами аналізу і оцінювання надаються керівництву для їхнього урахування під час підготовки програм підвищення якості готельно-ресторанних послуг.

Персонал і матеріальні ресурси в системі управління якістю послуг

Найважливішим ресурсом організації є її працівники, бо поведінка і професійний рівень працівників безпосередньо впливають на якість послуг.

Із метою надання стимулів до праці, професійного зростання, належного ділового спілкування, високого професійного рівня персоналу, керівництву необхідно:

- під час добору працівників виходити з їхніх здібностей виконувати встановлені посадові інструкції;
- створювати такі умови роботи, які сприяють досягненню найвищих показників якості роботи та сприятливого робочого клімату;
- сприяти розкриттю можливостей кожного працівника підприємства за рахунок послідовного застосування творчих підходів до праці та більшого залучення до трудового процесу;
- забезпечувати розуміння поставлених завдань та їхнього впливу на якість;
- слідкувати за тим, щоб увесь персонал усвідомлював свою причетність до забезпечення якості послуг, які надаються споживачеві, і розумів свою роль у цьому процесі;

- заохочувати спрямовані на поліпшення якості зусилля шляхом належного їхнього визначення та винагороди за досягнуті результати;
- регулярно розглядати фактори стимулювання персоналу в забезпеченні якості послуг;
- застосовувати планове просування по службі та підвищення професійного рівня персоналу;
- впроваджувати програми підвищення кваліфікації персоналу, що передбачають як його підготовку, так і професійне зростання.

До важливих елементів професійного зростання належать:

- підготовка виконавців у сфері управління якістю, зокрема спеціалістів із розрахунку витрат на якість та оцінювання ефективності системи якості;
- підготовка усього персоналу підприємства;
- проведення занять із персоналом підприємства, що надає послуги у сфері готельно-ресторанного господарства, із вивчення політики у сфері якості, поставлених завдань і концепцій задоволення потреб споживачів;
- реалізація ознайомлювальної програми з якістю, яка може містити проведення інструктажів і курсів підготовки нових працівників, а також програм перепідготовки для працівників зі стажем;
- застосування методик для визначення та перевірки відповідності підготовки, яку пройшов персонал, потребам підприємства;
- необхідність ретельного встановлення вимог до персоналу для офіційної атестації, а також надання в разі потреби допомоги та підтримки;
- оцінювання виконавського рівня персоналу з метою виявлення потреб його професійного зростання та потенційних можливостей.

До методів ділового спілкування належать:

- проведення керівництвом оперативних нарад;
- проведення засідань із обміну інформацією;
- використання документально оформленої інформації;
- застосування засобів інформаційної технології.

До матеріальних ресурсів, необхідних для виконання пов'язаних із наданням послуг робіт, належать:

- обладнання та засоби, що забезпечують надання послуг;
- виробничі потреби, наприклад, у пристроях, транспортних засобах й інформаційних системах;
- засоби оцінювання якості та програмне забезпечення ЕОМ;
- робоча та технічна документація.

Структура системи управління якістю готельно-ресторанних послуг

У межах системи якості мають розроблятися методики, що встановлюють вимоги до здійснення усіх пов'язаних із виконанням послуги процесів, включно з трьома основоположними процесами (маркетингом, проєктуванням та наданням послуг), які функціонують у структурі системи якості послуг (рис. 3.2).

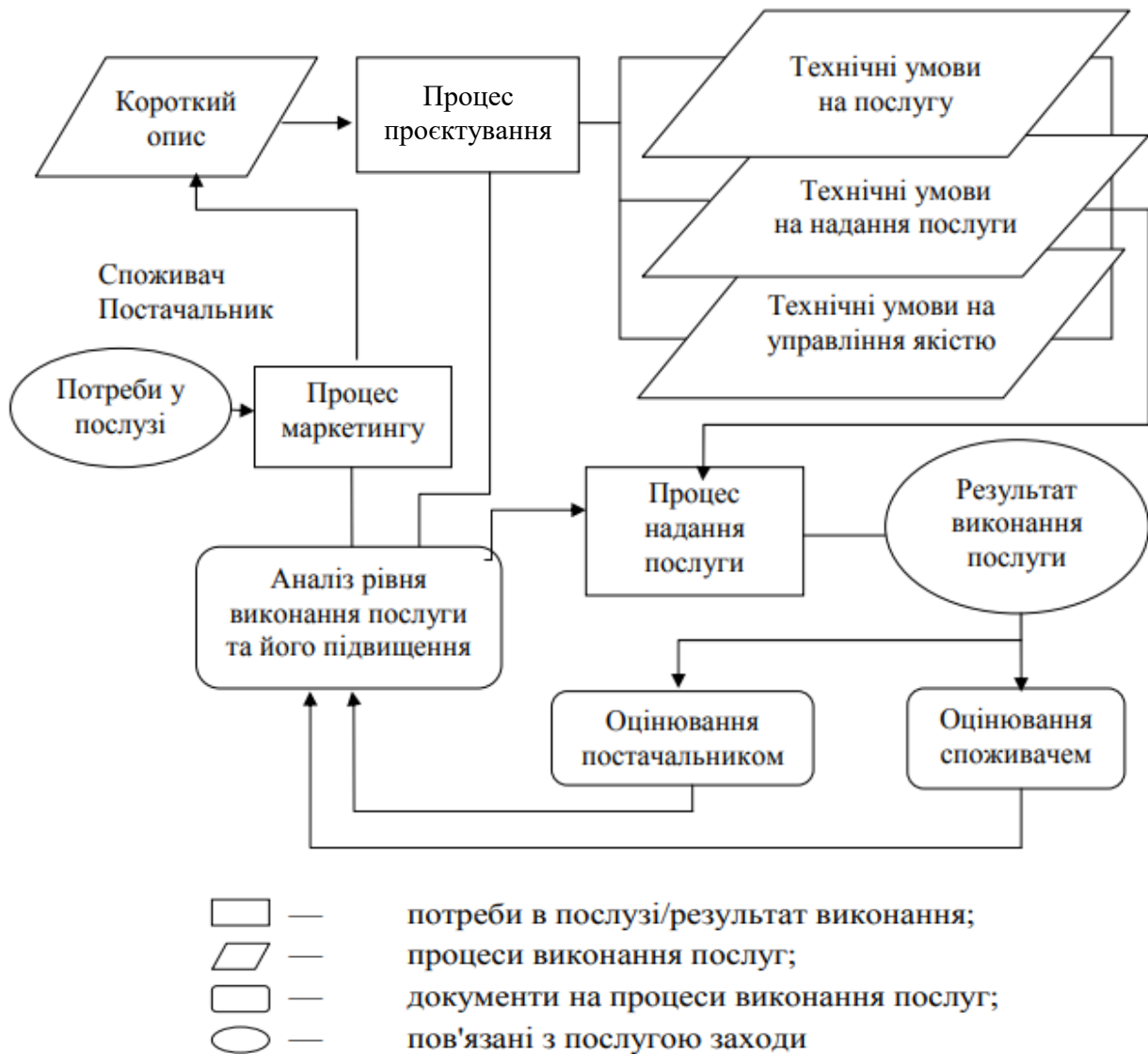


Рисунок 3.2 – Структура системи якості послуг

Якість послуги з точки зору споживача, безпосередньо визначається цими процесами, а також діями, пов'язаними з заходами, що виконуються за результатами зворотного зв'язку з якості послуг і сприяють поліпшенню якості

останніх, а саме:

- оцінюванням наданої постачальником послуги;
- оцінюванням отриманої послуги споживачем;
- перевітками якості реалізації всіх процесів системи якості та їхньої ефективності.

Зворотний зв'язок з якості встановлюється і між групами процесів структури системи якості, які взаємодіють між собою. Установлюються усі процеси послуги, вимоги та положення, що входять до системи якості, на них оформлюється документація як складова системи документації підприємства, що надає послуги готельно-ресторанного господарства.

Настанова з якості, до якої входить опис системи управління якістю, постійно слугує чинним довідковим документом і містить:

- виклад політики у сфері якості;
- виклад завдань у сфері якості;
- структуру організації із зазначенням обов'язків працівників;
- опис системи якості з зазначенням усіх процесів і положень, що входять до неї;
- виклад обраних у закладі методів роботи щодо забезпечення якості;
- склад і порядок розсилання документації на систему якості.

Програма якості містить опис конкретних методів щодо забезпечення якості, ресурсів і послідовності операцій із виконання конкретної послуги.

Методики – це письмові положення, які встановлюють призначення та галузь діяльності, спрямовану на задоволення потреб споживачів, у межах підприємства, що надає послуги у сфері готельно-ресторанного господарства. У них зазначається порядок здійснення такої діяльності, управління нею та реєстрація. Методики мають узгоджуватися й бути доступними для персоналу та зрозумілі усім, кого безпосередньо стосуються.

Протоколи якості містять такі відомості:

- ступінь виконання завдань у сфері якості;
- рівень задоволення або незадоволення споживачів наданими їм послугами;
- результати функціонування системи якості для проведення аналізу та підвищення якості послуг;
- аналіз із метою визначення тенденцій зміни якості;
- виконавський рівень субпідрядників;
- рівень кваліфікації та підготовки персоналу;

- порівняльні оцінки з погляду конкурентоспроможності.

Під час роботи з протоколом якості передбачається:

- перевірка на достовірність;
- простота пошуку;
- зберігання протягом установленого терміну;
- захист від пошкодження, втрати або погіршення стану під час зберігання.

Керівництво підприємства готельно-ресторанного господарства встановлює порядок доступу до протоколів якості.

Уся документація має бути розбірливою, чітко й легко ідентифікованою, має містити термін дії (зокрема дату перегляду) і мати вказівку на статус затвердження.

Необхідно впровадити методи контролю за випуском, розсиленням і переглядом документів, які передбачають:

- затвердження документації уповноваженими особами;
- випуск документації та її наявність на ділянках, на яких подається необхідна інформація;
- зрозумілість і доступність документації для користувачів;
- видалення застарілої документації.

Для системи якості необхідно регулярно проводити внутрішні перевірки (аудит) щодо впровадження системи управління якістю та її ефективності, а також ступеня дотримання технічних умов на послугу, технічних умов на надання послуги та технічних умов на управління якістю.

Керівництво підприємства готельно-ресторанного господарства має налагодити ефективну взаємодію між споживачами та персоналом підприємства. Це – вирішальний фактор, що визначає, яке враження складається у споживача про якість послуги.

Ефективне спілкування зі споживачем передбачає:

- опис послуги, її обсягу, можливостей і термінів надання;
- зазначення майбутньої вартості послуги;
- роз'яснення взаємозв'язку між послугою, її наданням і вартістю;
- пояснення споживачам характеру виникнення можливих недоліків і шляхів їхнього усунення;
- забезпечення інформування споживачів про те, наскільки від них залежить якість послуги;

- наявність адекватних і легкодоступних засобів ефективного спілкування;
- порівняння запропонованої послуги з реальними потребами споживача.

Питання для самоперевірки

1. Значення послуг і перспективи їхнього розвитку в Україні та світі.
2. Класифікація та характеристика послуг у системі якості.
3. Ключові аспекти системи управління якістю послуг і відповідальність керівництва.
4. Персонал і матеріальні ресурси в системі управління якістю.
5. Структура системи управління якістю готельно-ресторанних послуг.

Тема 3.2 Процеси системи управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві

План

1. Формування системи управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства.
2. Інструменти й технології управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.
3. Статистичні методи контролю якості.

Формування системи управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства

Діяльність із формування і впровадження системи управління якістю на підприємствах готельно-ресторанного господарства відповідно до міжнародних стандартів ISO має містити такі етапи:

I Предпроектний аналіз і навчання. Аналіз доцільно проводити за такими основними напрямками:

- аналіз чинної на підприємстві готельно-ресторанного господарства нормативної та технічної документації, що встановлює вимоги до технічного рівня та рівня якості продукції, технологічних процесів її виробництва й регламентує порядок проведення контролю якості та випробувань продукції;

- аналіз стану технологічних процесів виробництва, повноти та правильності проведення контролю та випробувань;
- аналіз стану обладнання, технологічного оснащення, інструментів, енергоносіїв та інших засобів праці;
- аналіз стану роботи метрологічного забезпечення на підприємстві;
- аналіз стану дисципліни постачань і якості сировини, напівфабрикатів, матеріалів, що використовуються у виробництві;
- аналіз укомплектованості підприємства кадрами та порядку підготовки й підвищення кваліфікації, який проводиться на основі даних обстеження діяльності усіх підрозділів підприємства, що мають вплив на якість продукції.

Під час обстеження для отримання інформації використовуються нормативна, технічна, планова та звітна документація, статистичні дані, а також безпосередні спостереження й опитування фахівців підприємства.

II Розробка політики та цілей у сфері якості. Під час розробки політики у сфері якості необхідно враховувати:

- перспективи подальших поліпшень, необхідних для успішної діяльності підприємства;
- очікуваний або бажаний ступінь задоволеності споживачів;
- підвищення кваліфікації персоналу підприємства;
- потреби й очікування інших зацікавлених сторін;
- ресурси, необхідні для виходу за межі вимог ISO;
- потенційний внесок постачальників та партнерів.

III Проектування системи управління якістю. Заклад готельно-ресторанного господарства з огляду на політику та цілі у сфері якості визначає процеси та встановлює основні види діяльності в системі управління якістю, а також здійснює розподіл відповідальності та повноважень керівництва в системі.

Для результативного й ефективного функціонування підприємство має здійснювати управління багатьма взаємопов'язаними видами діяльності – процесами відповідно до вимог стандартів.

IV Документування системи управління якістю. Одна з найважливіших вимог ISO серії 9000 – забезпечення суворого документального оформлення порядку виконання усіх робіт у межах системи управління якістю, яка створюється та функціонує. У зв'язку з цим дії щодо розробки, затвердження, випуску, зміни документів вимагають особливої уваги під час формування та функціонування системи. У ISO серії 9000 визначені види

документів для оформлення системи управління якістю на підприємстві, які схематично наведені на рисунку 3.3.

V Впровадження системи управління якістю на підприємстві. На цій стадії на підприємстві мають бути проведені організаційні зміни в частині структури управління підприємством, формування та комплектації персоналом служб управління якістю, набуття чинності документів системи управління якістю та перевірка дотримання їхніх вимог, складання акта про впровадження системи управління якістю.

На цьому етапі передбачається також розробка та реалізація програми проведення внутрішнього аудиту системи управління якістю підприємства та заходів корегувальних дій відповідно до результатів проведеної перевірки.

Ефективність функціонування системи управління якістю забезпечується постійною її актуалізацією, яка базується на результатах аудиторських перевірок.



Рисунок 3.3 – Модель документального оформлення системи управління якістю відповідно до ISO серії 9000

VI Підготовка до сертифікації системи управління якістю. Система управління якістю має пройти на підприємстві певну апробацію.

Відповідно, на цьому етапі необхідно вибрати орган із сертифікації, ураховуючи його авторитетність, вимоги споживачів, бажання підприємства, його фінансові можливості тощо.

Далі необхідно оформити договір на сертифікацію, провести сертифікаційний аудит системи управління якістю та підготувати персонал підприємства до взаємодії з зовнішніми аудиторами.

Інструменти й технології управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві

Ефективно вирішувати завдання управління якістю дозволяють сім інструментів управління, які зібрані Союзом японських вчених та інженерів (1979 р.) [61] як засіб управління якістю.

До них належать:

1. *Діаграма спорідненості* (affinity diagram) дозволяє згрупувати споріднені за проблемою дані за напрямками різних рівнів (рис. 3.4).

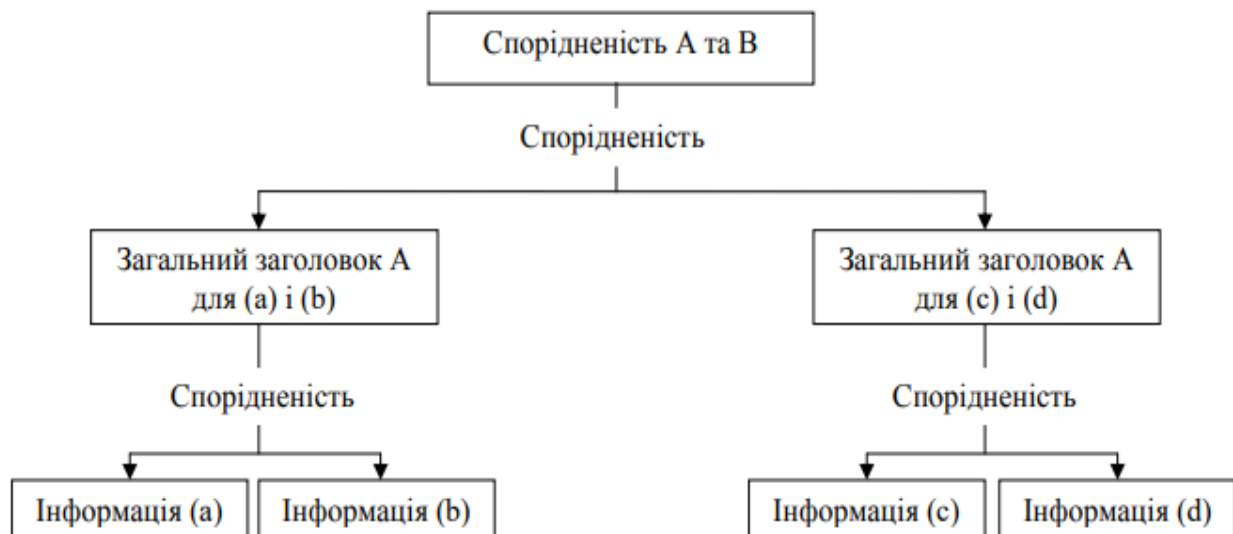


Рисунок 3.4 – Схема побудови діаграми спорідненості

2. *Діаграма (графік) зв'язків* (interrelationship diagram) спрямована на відображення логічних зв'язків між основною ідеєю, проблемою або різними даними. На рисунку 3.5 наведений приклад побудови діаграми зв'язків стосовно обслуговування споживачів у ресторані.



Рисунок 3.5 – Схема побудова діаграми зв’язків

3. *Деревоподібна діаграма* («дерево рішень») (tree diagram) – графічний інструмент, що забезпечує систематичний шлях вирішення існуючої проблеми (рис. 3.6).

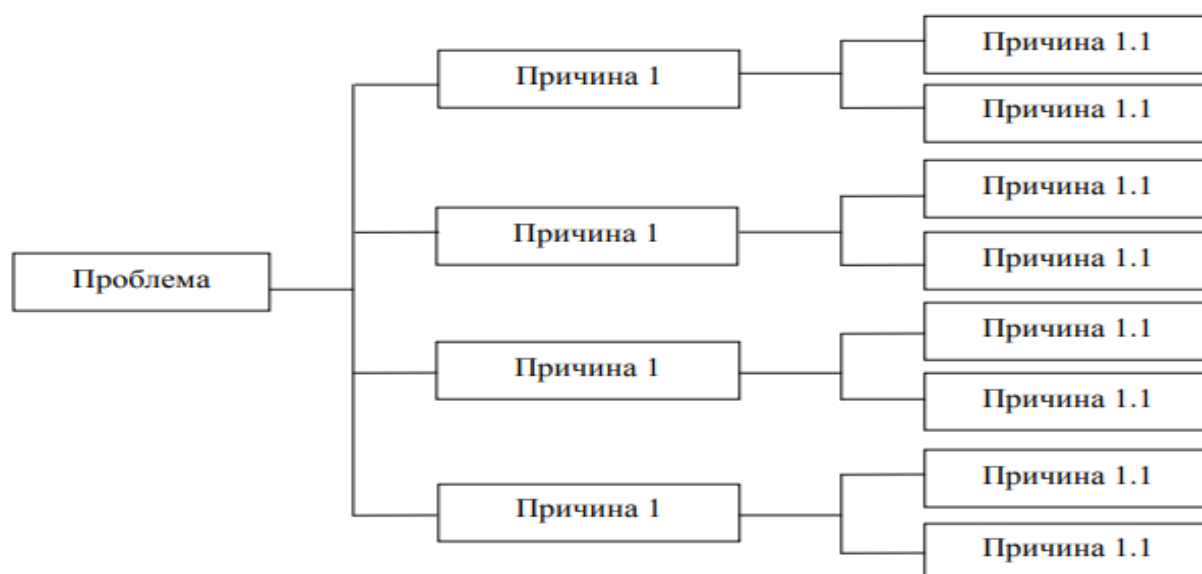


Рисунок 3.6 – Схема побудови деревоподібної діаграми

4. *Матрична діаграма* або таблиця якості (matrix diagram or quality table) – інструмент, що виявляє важливість різних зв’язків. Метою матричної діаграми є відображення контуру зв’язків і кореляцій між завданнями, функціями та характеристиками з виділенням їхньої відносної важливості (рис. 3.7).

A	B							
	b ₁	b ₂	b ₃	b ₄	b ₅	b ₆	...	b _j
a ₁		Δ						
a ₂						Θ		
a ₃			Θ					
a ₄						О		
a ₅		О						
...								
a _j								

Рисунок 3.7 – Матрична діаграма, де a₁, a₂, ..., a_j, та b₁, b₂, ..., b_j – компоненти об'єктів, що досліджуються А і В, які характеризуються різною тісністю зв'язків: Δ – сильні, О – середні, Θ – слабкі

5. *Стрілочна діаграма* (arrow diagram) – інструмент, що дозволяє спланувати оптимальні терміни робіт для швидкої й успішної реалізації поставленої мети. Застосування цього інструмента можливе лише після того, як виявлено проблеми, які вимагають свого вирішення, та визначені заходи, терміни й етапи їхнього здійснення. Широко застосовується у плануванні та проектуванні (у вигляді стрілочної діаграми Ганга (рис. 3.8) або сітьового графіку (рис. 3.9)).

№ з/п	Етапи робіт	Місяці											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Фундамент		→										
2	Остів			→			→						
3	Ліса							→					
4	Зовнішнє оздоблення								→				
5	Інтер'єр							→					
6	Водопровід							→					
7	Електрика							→					
8	Двері та вікна								→				
9	Внутрішнє кольорове рішення									→			
10	Внутрішнє оздоблення										→		
11	Інспекції та здача											→	

Рисунок 3.8 – Планування будівництва готелю протягом 12-ти місяців за методом діаграми Ганга



Рисунок 3.9 – Сітьовий графік виконання проєкту

6. *Діаграма процесу здійснення програми* (process decision program chart – PDPC) – інструмент для оцінки термінів і доцільності проведення робіт із виконання програм відповідно до стрілочної діаграми з метою їхнього коригування під час виконання.

Вона дає змогу:

- під час планування проаналізувати послідовність дій і виявити проблеми, що виникають під час реалізації програми;
- здійснити коригування процесу виконання програми на етапі планування;

7. *Матриця пріоритетів* (аналіз матричних даних) (matrix data analysis) – комплекс математичних інструментів для аналізу матриць із метою вибору оптимального рішення. Прикладом використання матричного аналізу даних є технологія розгортання функції якості.

Технологія розгортання функції якості (QFD – Quality Function Deployment) – це напрям розвитку побажань споживача на базі функцій та операцій діяльності компанії з забезпечення якості на кожному етапі життєвого циклу продукту, який створюється знову.

Основою QFD є «профіль якості» – модель, запропонована Н. Кано, яка базується на трьох складових:

- базова якість;
- необхідна якість;
- бажана якість.

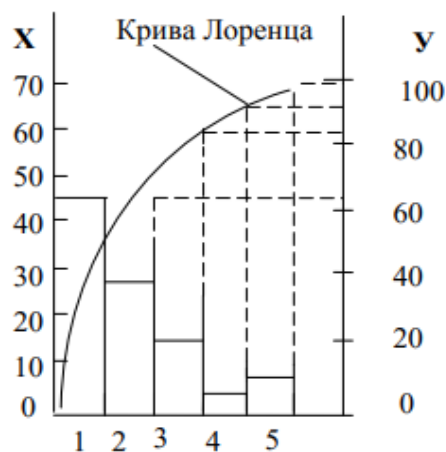
Статистичні методи контролю якості

Серед статистичних методів контролю якості найбільш розповсюдженими є сім інструментів контролю якості:

1. *Діаграма Парето* дозволяє наочно уявити величину втрат залежно від різних об'єктів. Це різновид стовпчикової діаграми, яка застосовується для наочного відображення розглянутих факторів у порядку зменшення їхньої значущості. Діаграма Парето – графічний метод ранжування факторів (рис. 3.10). Ранжування можна здійснювати з застосуванням кореляційно-регресійного аналізу, методу аналізу структури, експертного методу.

Порядок побудови діаграми Парето:

- 1) вибір проблем (факторів, показників тощо), які необхідно проаналізувати та вирішити;
- 2) ранжирування проблем;
- 3) вибір критерію порівняння та періоду для аналізу;
- 4) побудова діаграми зростаючим підсумком ліворуч-праворуч;
- 5) аналіз діаграми та розробка заходів із поліпшення найважливіших факторів.



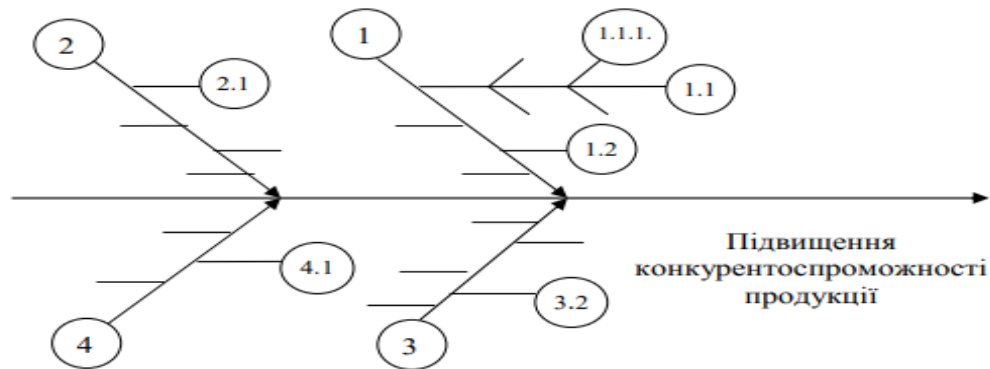
Х – Причини дефектів

У – Кумулятивний відсоток

- 1 – порушення технологічної дисципліни (45 % усього браку);
- 2 – невдала конструкція обладнання (28 %);
- 3 – дефекти сировини (15 %);
- 4 – порушення технологічного процесу (4 %);
- 5 – інші причини (8 %).

Рисунок 3.10 – Діаграма Парето для аналізу причини браку конкретної продукції

2. *Причинно-наслідкова діаграма* запропонована у 1953 р. К. Ісікавою («діаграма Ісікави», або діаграма «риб'ячий кістяк», або «риб'яча кістка») – результат структуризації проблеми. Діаграма становить графічне упорядкування факторів, що впливають на об'єкт аналізу (рис. 3.11).



1 – якість продукції; 2 – якість сервісу споживачів продукції;
3 – ціна продукції; 4 – витрати на експлуатацію (застосування) продукції за його нормативний термін служби; 1.1, 1.2 і т.д. – показники якості продукції

Рисунок 3.11 – Причинно-наслідкова діаграма Ісікави

3. *Гістограма* – це стовпчастий графік, який застосовується для наочного зображення розподілу конкретних значень параметра за частотою повторення за певний проміжок часу (тиждень, місяць, рік). Під час нанесення на графік допустимих значень параметра визначається, як часто цей параметр потрапляє в допустимий діапазон або виходить за його межі (рис. 3.12).



Рисунок 3.12 – Гістограма

4. *Діаграма розкиду* (діаграма розсіювання) застосовується для виявлення залежності однієї змінної величини (показника якості продукції, параметра технологічного процесу, величини витрат на якість тощо) від іншої. Діаграма не дає відповіді на питання про те, чи слугує одна змінна величина причиною іншої, але вона допоможе з'ясувати, чи існує в цьому випадку причинно-наслідковий зв'язок взагалі і яка його сила (рис. 3.13).

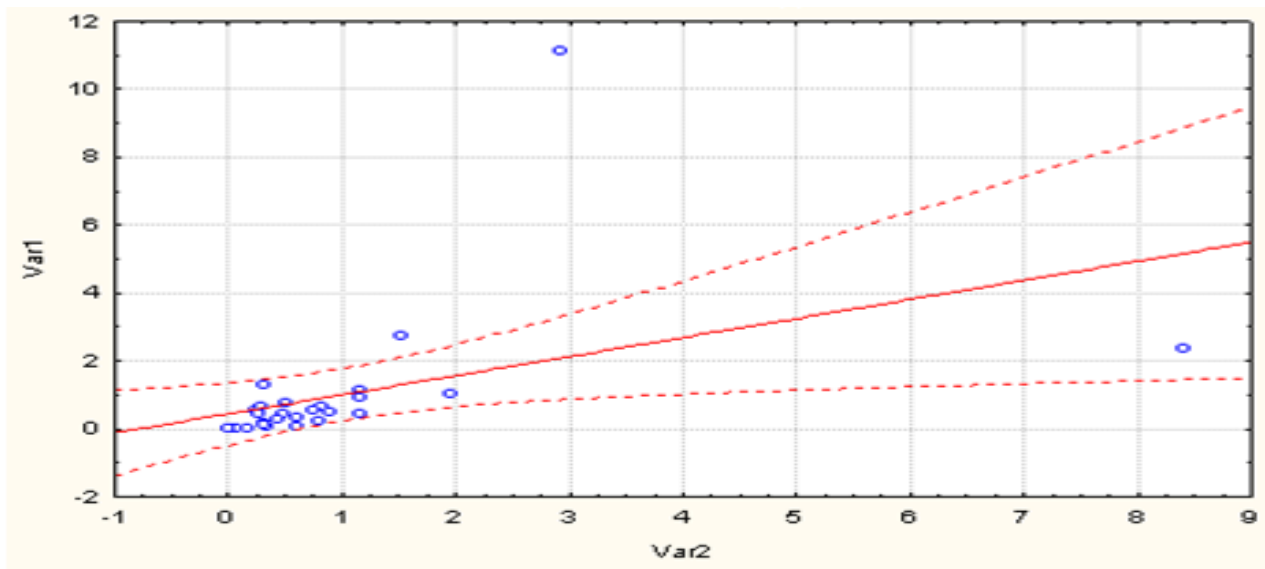


Рисунок 3.13 – Діаграма розкиду

5. *Метод розшарування* (стратифікації) застосовується для виявлення причин розкиду характеристик продукції. Метод полягає в поділі (розшаруванні) отриманих характеристик залежно від різних факторів: якості вихідних матеріалів, методів робіт тощо. При цьому визначається вплив того чи іншого фактора на характеристики продукції, що дозволяє вжити необхідних заходів для усунення їхнього недопустимого розкиду (рис. 3.14).

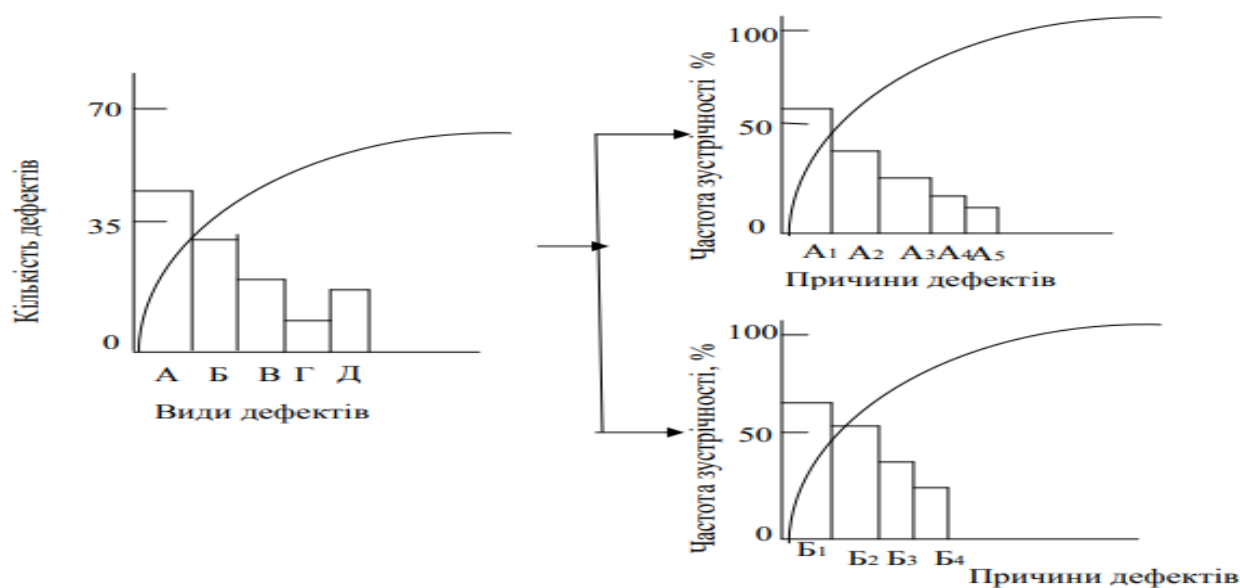


Рисунок 3.14 – Розширювання діаграми Парето

6. *Контрольний листок* (таблиця перевірок) становить інформацію в динаміці про різні дефекти для аналізу кількості та частоти бракованих виробів. Контрольні листки застосовуються під час контролю за якістю та кількісними ознаками. Контрольний листок – це паперовий бланк, на якому наводяться назви показників, що контролюються, і фіксуються їхні значення, отримані у процесі контролю (рис. 3.15).

Дефекти	Кількість дефектів за датами місяця				
	9	10	11	12	Разом
Неправильні:					
а) розмір					26
б) контур					9
в) глибина					8
г) маса					52
д) поверхня					7
Разом	29	22	25	26	102

Рисунок 3.15 – Контрольний листок

Застосовуються такі види контрольних листків:

- контрольний листок для реєстрації розподілу параметра, що вимірюється, під час виробничого процесу;
- контрольний листок для реєстрації видів невідповідностей;

– контрольний листок для оцінки відтворюваності та працездатності технологічного процесу.

Також до статистичних методів контролю якості належать мозкова атака і побудова схеми процесу.

Мозкова атака використовується з метою допомоги групі виробити найбільшу кількість ідей із будь-якої проблеми у найкоротший термін, та може здійснюватися двома шляхами:

1) упорядковано – кожен член групи подає ідеї в порядку черговості по колу або пропускає свою чергу до наступного разу;

2) неупорядковано – члени групи просто подають ідеї відповідно до того, як вони спадають на думку.

Схема процесу (послідовність операцій, маршрутна карта тощо) – графічне зображення послідовних стадій процесу, що дає уявлення про програму та може бути корисним для розуміння взаємозв'язків стадій процесу. Під час вивчення процесу будують фактичну й оптимальну схеми його перебігу, порівнюють їх, знаходять відмінності та потенційні джерела перешкод і труднощів. За результатами вивчення розробляють заходи з поліпшення процесу.

Питання для самоперевірки

1. Діяльність із формування та впровадження системи управління якістю.
2. Організація та функціонування служби управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства.
3. Сім інструментів управління якістю.
4. Технології управління якістю продукції та послуг.
5. Технологія розгортання функції якості (QFD – Quality Function Deployment).
6. FMEA-аналіз, його мета й етапи реалізації.
7. CALS-технології, їхня мета, суть, базові принципи та переваги.
8. Концепція «Шість сигм», її суть, завдання та характеристика.
9. Статистичні методи контролю якості – сім інструментів контролю якості, їхня суть, завдання порядок побудови та переваги.
10. Функціонально-вартісний аналіз.
11. Збалансована система показників.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Білецький Е. В. Управління якістю продукції та послуг : навч. посіб. / Е. В. Білецький, Д. А. Янушкевич, З. Р. Шайхлісламов. – Харків : ХТЕІ, 2015. – 222 с.
2. Богдан Н. М. Управління якістю туристських послуг : підручник / Н. М. Богдан, І. М. Писаревський, С. О. Погасій ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. – 340 с.
3. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. – Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. – 488 с.
4. Державне агентство розвитку туризму України (ДАРТ) [Електрон. ресурс] : офіційний сайт. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://www.tourism.gov.ua/>, вільний (дата звернення: 20.01.2026). – Назва з екрана.
5. Державне підприємство «Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості» (ДП «УкрНДНЦ») [Електрон. ресурс] : офіційний сайт. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://uas.gov.ua/>, вільний дата звернення: 03.02.2026). – Назва з екрана.
6. Деякі питання державної реєстрації генетично модифікованих організмів : Постанова Кабінету Міністрів України від 21 травня 2025 р. № 584 // Офіційний вісник України. – 2025. – № 48. – С. 3291.
7. ДСТУ 2925-94. Якість продукції. Оцінювання якості. Терміни та визначення. – Чинний від 1996-01-01. – Київ : ДП НДІ «Система», 1996. – 29 с.
8. ДСТУ 3862-99. Громадське харчування. Терміни та визначення. – Чинний від 1999-10-01. – Київ : Держстандарт України, 1999. – 38 с.
9. ДСТУ ISO/IEC Guide 59:2000. Кодекс усталених правил стандартизації. – Чинний від 2001-07-01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2001. – 8 с.
10. ДСТУ 4161-2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги. – Чинний від 2003-07-01. – Київ : Держспоживстандарт України, 2003. – 18 с.
11. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Чинний від 2004-07-01. – Київ : ДП НДІ «Система», 2004. – 13 с.

12. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Чинний від 2004–07–01. – Київ : ДП НДІ «Система», 2004. – 18 с.
13. ДСТУ ISO/TR 10013:2003. Настанови з розроблення документації системи управління якістю. – Чинний від 2004–07–01. – Київ : Держспоживстандарт України, 2004. – 16 с.
14. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – Чинний від 2004–07–01. – Київ : Держспоживстандарт України, 2004. – 15 с.
15. ДСТУ ISO 15161:2004. Настанови щодо застосування ДСТУ ISO 9001:2001 у виробництві харчових продуктів та напоїв. – Чинний від 2006–04–01. – Київ : Держспоживстандарт України, 2006. – 38 с.
16. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Чинний від 2006–10–01. – Київ : Технічний комітет стандартизації 118 «Послуги торгівлі, ресторанного господарства, туристичні та виставкові», 2006. – 27 с.
17. ДСТУ ISO/IEC Guide 67:2008. Оцінювання відповідності. Засади сертифікації продукції. – Чинний від 2010-01-01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2009. – 14 с.
18. ДСТУ ISO 22000:2019. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-якої організації в харчовому ланцюзі (ISO 22000:2018, IDT). – Чинний від 2019–01–19. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2019. – 19 с.
19. ДСТУ-Н 7256:2011. Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001 в організаціях сфери послуг. – Чинний від 2012–07–01. – Київ : ДП НДІ «Система», 2012. – 72 с.
20. ДСТУ 1.1:2015 (ISO/IEC Guide 2:2004, MOD). Національна стандартизація. Стандартизація та суміжні види діяльності. Словник термінів. – Чинний від 2015–12–20. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2015. – 57 с.
21. ДСТУ 1.5:2015. Національна стандартизація. Правила розроблення, викладання та оформлення національних нормативних документів. – Чинний від 2017–02–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2017. – 65 с.
22. ДСТУ 1.7:2015 (ISO/IEC Guide 21-1:2005, NEQ; ISO/IEC Guide 21-2:2005, NEQ). Національна стандартизація. Правила та методи прийняття міжнародних і регіональних нормативних документів. – Чинний від 2015–12–20. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2015. – 35 с.

23. ДСТУ 3008:2015. Інформація та документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлювання. – Чинний від 2017–07–01. – Київ : Держстандарт України, 2016. – 31 с.

24. ДСТУ 8302:2015. Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні вимоги та правила складання. – Чинний від 2016–07–01. – Київ : Державна наукова установа «Книжкова палата України імені Івана Федорова», 2016. – 16 с.

25. ДСТУ ISO 9000:2015. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. – Чинний від 2016–07–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 48 с.

26. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT). Системи управління якістю. Вимоги. – Чинний від 2016–07–01. – Київ : ДП НДІ «Система», 2016. – 32 с.

27. ДСТУ ISO/TS 9002:2017 (ISO/TS 9002:2016, IDT). Системи управління якістю. Настанови щодо застосування ISO 9001:2015. – Чинний від 2019–01–01. – Київ : Технічний комітет стандартизації 189 «Системи управління якістю», 2019. – 45 с.

28. ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2017 (EN ISO/IEC 17021-1:2015, IDT; ISO/IEC 17021-1:2015, IDT) Оцінка відповідності. Вимоги до органів, які здійснюють аудит і сертифікацію систем управління. Частина 1 Вимоги. – Чинний від 2019–01–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2019. – 50 с.

29. ДСТУ ISO/IEC TR 17026:2017 (ISO/IEC TR 17026:2015, IDT). Оцінка відповідності. Приклад схеми сертифікації продукції. – Чинний від 2019–01–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2019. – 24 с.

30. ДСТУ 3946:2018. Система розроблення і поставлення продукції на виробництво. Продукція харчова. Настанови щодо розроблення і поставлення на виробництво нових та новітніх харчових продуктів. – Чинний від 2019–10–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2018. – 19 с.

31. ДСТУ ISO 9004:2018 (ISO 9004:2018, IDT). Управління якістю. Якість організації. Настанови щодо досягнення сталого успіху. – Чинний від 2020–01–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2019. – 51 с.

32. ДСТУ ISO 10005:2019 (ISO 10005:2018, IDT). Управління якістю. Настанови щодо програм якості. – Чинний від 2021–01–01. – Київ : Технічний комітет стандартизації 189 «Системи управління якістю», 2020. – 30 с.

33. ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2019 (EN ISO/IEC 17065:2012, IDT; ISO/IEC 17065:2012, IDT) Оцінка відповідності. Вимоги до органів із сертифікації продукції, процесів та послуг. – Чинний від 2021–01–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2019. – 39 с.

34. ДСТУ ISO 18513:2019 (ISO 18513:2003, IDT). Туристичні послуги. Готелі та інші засоби тимчасового розміщення туристів. Словник термінів. – Чинний від 2019–11–01. – Київ : Технічний комітет стандартизації 189 «Системи управління якістю», 2019. – 16 с.

35. ДСТУ ISO 22000:2019 (ISO 22000:2018, IDT) Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-якої організації в харчовому ланцюзі. – Чинний від 2019–12–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2019. – 42 с.

36. ДСТУ 9105:2021. Туристичні послуги. Сільський туризм. Загальні вимоги. Класифікація засобів розміщення. – Чинний від 2022–02–01. – Київ : Технічний комітет стандартизації 169 «Туризм і послуги у сфері туризму», 2022. – 15 с.

37. ДСТУ 9106:2021. Туристичні послуги. Хостели. Загальні вимоги та класифікація. – Чинний від 2022–02–01. – Київ : Технічний комітет стандартизації 169 «Туризм і послуги у сфері туризму», 2022. – 13 с.

38. ДСТУ 1.8:2022. Національна стандартизація. Правила розроблення програми робіт з національної стандартизації. – Чинний від 2023–01–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2022. – 23 с.

39. ДСТУ ISO 22483:2022 (ISO 22483:2020, IDT). Туризм та пов'язані з ним послуги. Готелі. Вимоги до послуг. – Чинний від 2023–04–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2023. – 30 с.

40. ДСТУ 1.2:2024 Національна стандартизація. Правила проведення робіт з національної стандартизації. – Чинний від 2024–09–01. – Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2024. – 14 с.

41. Загальне управління якістю: підручник / О. В. Нанка, Р. В. Антощенко, В. М. Кісь [та ін.]. – Харків : ХНТУСГ, 2019. – 205 с.

42. Кодекс Аліментаріус [Електрон. ресурс]. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki>, вільний (дата звернення: 09.01.2026). – Назва з екрана.

43. Конституція України від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР зі змінами та доповненнями // Офіційний вісник України. – 2010. – № 72. – С. 15.

44. Національне Агенство з Акредитації України [Електрон. ресурс] : офіційний сайт. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://naau.org.ua/>, вільний (дата звернення: 12.02.2026). – Назва з екрана.
45. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування : Наказ від 24.07.2002 № 219 : затв. Міністерством економіки та з питань європейської інтеграції України. – Чинний від 20.08.2002. – Київ, 2002. – 18 с.
46. Питання Міністерства економіки : Постанова Кабінету Міністрів України від 20 серпня 2014 р. № 459 // Офіційний вісник України. – 2014. – № 77. – С. 116.
47. Про акредитацію органів з оцінки відповідності : Закон України від 1712 травня 2001 р. № 2407-III // Офіційний вісник України. – 2001. – № 24. – С. 9.
48. Про визначення державного підприємства, яке виконує функції національного органу стандартизації : розпорядження Кабінету Міністрів України від 26.11.2014 р. № 1163 // Офіційний вісник України. – 2014. – № 97. – С. 160.
49. Про заснування Світової організації торгівлі : Угода від 15 квітня 1994 р. № 995_342 // Офіційний вісник України. – 2010. – № 48. – С. 226.
50. Про затвердження модулів оцінки відповідності, які використовуються для розроблення процедур оцінки відповідності, та правил використання модулів оцінки відповідності : Постанова КМУ від 13 січня 2016 р. № 95 // Офіційний вісник України. – 2016. – № 16. – С. 109.
51. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Постанова КМУ від 29 липня 2009 р. № 803 // Офіційний вісник України. – 2009. – № 58. – С. 76.
52. Про захист прав споживачів : Закон України від 12 травня 1991 р. № 1023-XII // Відомості Верховної Ради. – 1991. – № 30. – С. 379.
53. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів : Закон України від 23 грудня 1997 р. № 771/97-ВР // Офіційний вісник України. – 1998. – № 3. – С. 13.
54. Про стандартизацію : Закон України від 5 червня 2014 р. № 1315-VII // Відомості Верховної Ради. – 2014. – № 31. – С. 1058.
55. Про технічні бар'єри в торгівлі : Угода від 15 квітня 1994 р. № 981_008 // Офіційний вісник України. – 2010. – № 84. – С. 375.

56. Про технічні регламенти та оцінку відповідності : Закон України від 15 січня 2015 р. № 124-VIII // Відомості Верховної Ради України. – 2015. – № 14. – С. 754.

57. Про удосконалення державного контролю за якістю та безпекою продуктів харчування, лікарських засобів та виробів медичного призначення : Указ Президента України від 1 лютого 1999 р. № 109/99 // Офіційний вісник України. – 1999. – № 5. – С. 26.

58. Про утворення комісії із встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) [Електрон. ресурс] : Наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 19.02.2016 № 267. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: [HTTPS://ME.GOV.UA/DOCUMENTS/PRINT/FEAABD61-764B-482F-9C32-BE3A81EA44C6?LANG=UK-UA](https://me.gov.ua/documents/print/feaabd61-764b-482f-9c32-be3a81ea44c6?lang=uk-ua), вільний (дата звернення: 01.03.2026). – Назва з екрана.

59. Про центральні органи виконавчої влади : Закон України від 17 березня 2011 р. № 3166-VI // Відомості Верховної Ради України. – 2011. – № 38. – С. 1696.

60. Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини : Закон України від 24 жовтня 2002 р. № 191-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2002. – № 48. – С. 359.

61. Союз японських науковців і інженерів [Електрон. ресурс]. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: https://en.wikipedia.org/wiki/Union_of_Japanese_Scientists_and_Engineers, вільний (дата звернення: 23.12.2025). – Назва з екрана.

62. Управління якістю продукції та послуг : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини ; уклад. А. Г. Благополучна ; [рец. : Н. І. Штангеева, Г. П. Скляр, Л. В. Смолій]. – Умань : Візаві, 2023. – 131 с.

Електронне навчальне видання

СЕГЕДА Ірина Василівна

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ
У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

*(для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
всіх форм навчання зі спеціальності
J2 – Готельно-ресторанна справа та кейтеринг)*

Відповідальний за випуск *І. В. Писарева*

Редактор *Б. О. Хільська*

Комп'ютерне верстання *І. В. Сегеда, І. В. Волосожарова*

План 2025, поз. 213Л

Підп. до друку 24.04.2026. Формат 60 × 84/16.

Ум. друк. арк. 6,3.

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Чорноглазівська, 17, Харків, 61002.
Електронна адреса: office@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 8386 від 14.07.2025.