

УДК 641.56:658.562

Гевак А. О., студентка

Науковий керівник: к.е.н., доц. Постова В.В.

Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ

Контроль якості готової продукції в сучасних умовах ведення ресторанного бізнесу

Поняття «якість послуги» дещо нове для України. Лексика цього поняття формується за рахунок поєднання двох непростих базових економічних понять: якість і послуга. Але стандарти якості продукції й послуг були прийняті в 1987 році Міжнародною організацією зі стандартів. У 1995 році в Пекіні Всесвітньою Торговельною Організацією була прийнята генеральна угода з торгівлі в області послуг (ГАТ). Водночас визначення якості послуги є достатньо складним. Проте для формування і ефективного управління підвищенням якості на підприємстві принципово важливо і необхідно.

Сучасні складні економічні та політичні процеси в Україні не дозволяють вітчизняним підприємствам у повній мірі боротися за розширення внутрішнього та зовнішнього ринку збуту, і однією з причин такого становища є недостатньо висока якість продукції. Актуальність підвищення якості та забезпечення конкурентоспроможності сягає свого апогею через приєднання України до Світової організації торгівлі й мінімізацію тарифного захисту внутрішнього національного ринку, що спричинить збільшення конкурентного тиску на ринку [1]. Заклади, де немає суворого контролю якості, часто закриваються, оскільки вони стикаються з постійними штрафами та іншими серйозними наслідками. За тим, як саме виконуються всі норми, стежать державні інстанції на кшталт санітарного нагляду, профспілки тощо.

Організація контролю якості включає такі етапи: приймальна відстежує бракеражі готової та сирової продукції; персонал з операційної перевіряє рецептуру, режим теплової обробки та правила відпустки готових для вживання страв; вхідним контролем приймаються продукти та перевіряється супровідна документація. Наприклад, у разі неправильно оформленої продукції або пізнього проведення повернення відстрочки комісією вхідного контролю складається позов [2].

У системі ресторанного господарства існують й інші форми контролю якості виробленої продукції, однією з яких є контроль страв масового попиту, що здійснюється бракеражними комісіями. До складу бракеражної комісії можуть входити завідувач виробництва або його заступник, інженер-технолог, кухар-бригадир, кухарі високих розрядів. Для одноразового проведення бракеражу склад комісії має налічувати не менше двох осіб. Комісія керується Збірниками рецептур, технологічними картами, технічними умовами, технологічними інструкціями й іншими нормативними документами. Комісія провадить органолептичну оцінку якості їжі, визначає фактичну масу штучних виробів і напівфабрикатів, перевіряє температуру страв, що подаються, правильність зберігання їжі па роздачі і наявність окремих компонентів для її оформлення. У деяких ресторанах і кафе, що реалізують замовлені і фірмові страви, створюють пости якості, що здійснюють контроль її на роздачі. Пости якості, очолювані кухарями-бригадирами, контролюють проведення окремих технологічних операцій і вихід готових страв. Заступник завідувача виробництва перевіряє на роздачі оформлення страв і наявність у них необхідних компонентів. Офіціант, одержуючи страви, у свою чергу перевіряє їх якість за зовнішнім виглядом. Для посилення особистої відповідальності за якість продукції, що випускається, на деяких підприємствах кухарі і кондитери одержують талони якості, що дозволяють оцінити їхню роботу. Талони якості, які мають три відривних купони, зберігаються у відділі кадрів разом з особовим листком з обліку кадрів. У разі порушення працівником технології приготування їжі, санітарних правил і правил особистої гігієни, надходження неналежних лабораторних аналізів приготовленої ним продукції чи обґрунтованих скарг на її якість, випуску протягом трьох місяців поспіль їжі з оцінкою «задовільно» наказом на підприємстві вилучають один купон. Для повернення купона працівник протягом наступного року має випускати продукцію з оцінками тільки «добре» і «відмінно». Якщо в працівника вилучаються всі три купони, кваліфікаційна комісія переглядає його розряд [3].

Основою конкурентоспроможності підприємств в Україні в умовах переходу до ринкових відносин все більше виступає якість продукції та надання послуг, тому правильно обрана стратегія управління якістю продукції та наданням послуг дозволить забезпечити ефективний розвиток підприємства і підвищення його конкурентоспроможності [1].

Список використаних джерел:

1. Підвищення якості послуг підприємства ресторанного господарства в системі ринкових відносин. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/naumenko.htm. (дата звернення 21.10.2024).
2. Контроль якості в ресторані та кав'ярнях. URL: <https://horeca.palmabox.com/kontrol-yakosti-u-restorani-ta-kav-yarni/>. (дата звернення 2-10.2024).
3. Контроль якості продукції на підприємстві. URL: <https://tourism-book.com/pbooks/book-83/ua/chapter-3323/>. (дата звернення 21.10.2024).