

ІНТЕГРАЦІЯ ПІДХОДІВ НАССР, SOP І PDSA В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА БЕЗПЕЧНІСТЮ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Ігор СТОЙКО

*Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя,
Тернопіль, Україна*

Сучасна ресторанна сфера стоїть перед викликами гарантування безпечності послуг і постійного вдосконалення якості. Тому логічно пов'язати і ефективно поєднувати три підходи – системи управління безпекою, якістю й удосконаленням процесів – тобто НАССР, SOP і PDSA.

НАССР (Hazard Analysis Critical Control Points) – система аналізу небезпечних факторів та контролю у критичних точках – міжнародно визнаний метод виявлення та управління ризиками, пов'язаними із безпечністю харчових продуктів. Це система управління, в якій безпечність харчових продуктів досягається шляхом аналізу та контролю небезпечних факторів біологічного, хімічного та фізичного походження, починаючи від сировини до обігу та споживання готової продукції. Введення НАССР необхідне для зниження ризиків, які пов'язані з харчовими отруєннями споживачів, для удосконалення харчових продуктів та процесів їх виробництва, а не тільки для дотримання вимог законодавства.

Ключові переваги НАССР:

- покращена безпека харчових продуктів, зменшує ризик харчового отруєння;
- відповідність нормативним вимогам, дотримання національних та міжнародних стандартів безпеки харчових продуктів;
- підвищення довіри споживачів, зміцнює репутацію бренду;
- підвищення операційної діяльності, збільшення ефективності виробництва;
- доступ до нових ринків і міжнародного бізнесу;
- зниження фінансового ризику;
- покращення відповідальності працівників, уточнення їх ролі і обов'язків.

Впровадження НАССР у ресторанному бізнесі – це шлях до стійкості, безпеки та задоволення клієнтів. Йдеться про сприяння культурі, яка цінує профілактику над лікуванням, а якість над кількістю. Застосовуючи головні переваги, ресторанний бізнес не лише дотримується стандартів, але й встановлює орієнтир досконалості та довіри.

SOP (Standard Operating Procedures) – стандартні операційні процедури) – це важливі рекомендації та протоколи, які допомагають оптимізувати різні операційні завдання в ресторані, забезпечуючи стабільне та високоякісне обслуговування. SOP є практичним втіленням результатів циклу НАССР: після визначення критичних точок аналізу процесів ми створюємо або оновлюємо інструкції. Основна мета SOP – гарантувати, що всі процедури та завдання у бізнесі відповідають стандартизованому набору кроків. Розбиваючи складні операції на більш дрібні, більш керовані кроки, дії усіх працівників будуть набагато послідовнішими.

Переваги впровадження SOP у ресторані:

- Забезпечення узгодженості та якості: SOP ресторану стандартизують процеси, гарантуючи послідовне виконання кожного завдання. Це призводить до однакової якості їжі та обслуговування, незалежно від того, хто сьогодні працює.
- Покращення навчання персоналу: SOP є цінним навчальним інструментом для нових співробітників, який надає чіткі рекомендації щодо виконання завдань. Це скорочує навчання та допомагає новим співробітникам швидше стати продуктивними.

- Покращує обслуговування клієнтів: дотримуючись стандартних операційних процедур, персонал ресторану може надавати більш послідовне та надійне обслуговування, що призводить до вищого рівня задоволеності клієнтів.

- Зменшує операційні помилки: детальні SOP мінімізують ризик помилок, надаючи чіткі інструкції для кожного завдання. Це зменшує відходи, запобігає нещасним випадкам та забезпечує безперебійну та ефективну роботу ресторану.

- Сприяє дотриманню правил охорони здоров'я та безпеки: SOP включають рекомендації щодо охорони здоров'я та безпеки, гарантуючи, що ресторан дотримується місцевих правил. Це допомагає запобігти юридичним проблемам та забезпечує безпечне середовище для персоналу та клієнтів.

Модель PDSA «Plan – Do – Study – Act» (плануй – виконуй – перевіряй – дій), запропонована В. Едвардсом Демінгом, допомагає планувати зміни, впроваджувати їх, аналізувати результати й коригувати дії.

Завдяки проактивному виявленню та вирішенню проблем цей метод створює культуру постійного покращення й слугує методологічною основою для розвитку інших систем. Він особливо ефективний для підтримки високих стандартів безпеки харчових продуктів у сфері громадського харчування, оскільки забезпечує чітку основу для виявлення та вирішення проблем на сталому рівні.

Кожен етап циклу відіграє ключову роль у процесі вдосконалення:

1. Планування: Визначення конкретних областей, що потребують покращення, таких як непослідовний моніторинг температури або погане запобігання перехресному забрудненню. Визначення чітких цілей та стратегій для вирішення цих проблем.

2. Виконання: Впровадження рішень у невеликому, контрольованому масштабі. Наприклад, тестування нового методу запису температури або вдосконалених протоколів очищення.

3. Перевірка: Оцінка результатів початкового впровадження. Чи покращили зміни ефективність? Чи покращили вони безпеку харчових продуктів?

4. Дія: У разі успіху стандартизація покращень у всіх операціях. Якщо ні, удосконалення стратегій та перезапуск циклу для подальшого вдосконалення.

Цикл PDCA особливо ефективний у сфері громадського харчування, оскільки він вирішує динамічні та складні проблеми за допомогою ітеративного підходу, постійно адаптуючись до нових правил, технологій та операційних викликів. Систематично застосовуючи цей цикл, кухні забезпечують ефективніше середовище, яке відповідає стандартам безпеки харчових продуктів. У закладі харчування, наприклад, це може бути перевірка нового способу прибирання кухні або організації видачі страв.

Висновки.

Між цими трьома підходами існує природний зв'язок: HACCP гарантує безпечність → SOP стандартизують процеси → PDSA формує культуру вдосконалення. Результати HACCP і SOP аналізуються через PDSA. Цей цикл забезпечує безперервний розвиток системи управління якістю.

Поєднання HACCP, SOP і PDSA створює цілісну систему управління, що відповідає міжнародним стандартам ISO 9001 та ISO 22000. Вона допомагає ресторанним підприємствам працювати стабільно, зменшувати ризики й підвищувати довіру споживачів. Тому менеджмент ресторанного бізнесу повинен регулярно переглядати HACCP і SOP-плани за циклом PDSA і залучати персонал до процесу покращень.

Інтеграція цих трьох систем – це шлях до зрілої культури якості та безпечності у сфері гостинності.