

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Факультет управління, адміністрування та туризму  
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

бакалавр

Рівень вищої освіти

Удосконалення процесів виробництва

в піцерії «Pizza con L'umore» (ФОП Василенко М.М.)

Назва теми

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Шифр і назва галузі знань

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Шифр і назва спеціальності

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Назва

Шифр \_\_\_\_\_

Виконав: студент 4 курсу група ГРС-19	_____	<u>Яна СТОЛЯРИК</u>
	Підпис	Ім'я ПРІЗВИЩЕ
Керівник	_____	<u>Алла РОГОВА</u>
	Підпис, дата	Ім'я ПРІЗВИЩЕ
Нормоконтролер	_____	<u>Оксана ГРИНДІЙ</u>
	Підпис, дата	Ім'я ПРІЗВИЩЕ

До захисту допускаю:

\_\_\_\_\_ Ігор ЖУРБА  
Підпис Ім'я ПРІЗВИЩЕ

Зав. кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

\_\_\_\_\_ 2023 р

Хмельницький 2023

## ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет управління, адміністрування та туризму  
 Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи  
 Рівень вищої освіти бакалавр  
 Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»  
 Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»  
 Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ  
 зав. кафедри туризму та  
 готельно-ресторанної справи  
Журба І. Є.  
 \_\_\_\_\_ 2023 р.

### ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

\_\_\_\_ Столярик Яна Віталіївна \_\_\_\_  
 Прізвище, ім'я, по батькові студента

1 Тема роботи Удосконалення процесів виробництва в піцерії «Pizza con L'umore» (ФОП Василенко М.М.) \_\_\_\_

керівник роботи Рогова Алла Леонідівна, к.е.н., доцент \_\_\_\_

затверджена Наказом по університету від «01» березня 2023 р. №5

2 Строк подання студентом роботи на кафедру \_\_\_\_\_ 2023 р.

3 Вихідні дані до роботи: посібники, періодичні видання, Інтернет джерела, власні дослідження базового підприємства

4 Зміст пояснювальної записки (перелік питань, що належить розробити)  
Перший розділ: Організація виробничої діяльності закладів ресторанного господарства. Другий розділ: Аналіз діяльності піцерії «Pizza con L'umore». Третій розділ: Розробка рекомендацій щодо вдосконалення технологічних процесів у піцерії.

5 Перелік ілюстративного матеріалу: Характеристика основних принципів виробництва. Послідовність удосконалення виробничих процесів. Фактори, які впливають на якість продукції. SWOT-аналіз піцерії «Pizza con L'umore». Модель сервісно-виробничого процесу піцерії. Напрями удосконалення виробничої діяльності піцерії. Технологічна схема приготування піци. Алгоритм дій впровадження системи НАССР в піцерії Пропозиції щодо удосконалення процесів виробництва і в піцерії «Pizza con L'umore»

6. Дата видачі завдання \_\_\_\_\_ 2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

	Назва етапів (розділів) кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапу роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	березень 2023	
2.	Одержання індивідуального завдання	квітень 2023	
3.	Складання календарного плану-графіка написання роботи	квітень 2023	
4.	Підбір та вивчення літератури, участь у виконанні науково-дослідних робіт, інші заходи	квітень 2023	
5	Уточнення теми роботи та календарного плану –графіку, виходячи із специфіки базового підприємства	травень 2023	
6.	Підготовка першого розділу	травень 2023	
7.	Підготовка другого розділу	травень 2023	
8.	Підготовка третього розділу	червень 2023	
9.	Підготовка висновків	червень 2023	
10.	Здача науковому керівнику	червень 2023	
11.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень наукового керівника	червень 2023	
12.	Написання та оформлення роботи в остаточному варіанті	червень 2023	
13.	Попередній захист роботи на кафедрі	червень 2023	
14.	Одержання відгуку наукового керівника	червень 2023	
15.	Одержання рецензії зовнішнього рецензента	червень 2023	
16.	Захист кваліфікаційної роботи	червень 2023	

Студент

\_\_\_\_\_

Підпис

Яна СТОЛЯРИК

\_\_\_\_\_

Ім'я ПРИЗВИЩЕ

Керівник роботи

\_\_\_\_\_

Підпис

Алла РОГОВА

\_\_\_\_\_

Ім'я ПРИЗВИЩЕ

АНОТАЦІЯ

на кваліфікаційну роботу бакалавра

Прізвище, ім'я, по батькові Столярик Яна Віталіївна

Тема роботи: Удосконалення процесів виробництва  
в піцерії «Pizza con L'umore» (ФОП Василенко М.М.)

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Кафедра *туризму та готельно-ресторанної справи*

Науковий керівник: к.е.н., доцент Рогова А.Л.

Вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ініціали

м. Хмельницький, 2023 р.

Кваліфікаційна робота виконана на 52 с., містить 12 таблиць, 5 рисунків, перелік джерел посилання складається з 36 найменувань, 5 додатків.

*Актуальність роботи.* Важливе значення в організації роботи закладу ресторанного господарства має постійний пошук шляхів подальшого удосконалення виробничої структури, підвищення якості продукції, що випускається. З подальшим розвитком суспільства і науково-технічним прогресом потребує вдосконалення організація виробництва, упровадження сучасного обладнання, нових технологій.

*Перший розділ* роботи присвячений теоретичному обґрунтуванню організації виробничої діяльності закладів ресторанного господарства; запропоновано напрями удосконаленні виробничої діяльності.

*У другому розділі* проведений аналіз маркетингового середовища функціонування піцерії «Pizza con L'umore».

*У третьому розділі* запропоновано рекомендації щодо вдосконалення технологічних процесів і забезпечення якості продукції в піцерії.

Результати дослідження можуть бути використані в діяльності піцерії з метою удосконалення процесу виробництва, підвищення якості і безпечності продукції.

*Ключові слова:* піцерія, виробничий процес, управління якістю, моделювання, економія ресурсів, HACCP.

ABSTRACT

for qualifying work bachelor  
 Full Name Stoliaryk Yana  
 The topic of the work Improvement of production processes and ensuring the quality of products in the pizzeria «Pizza con L'umore» (FOP Vasylenko M.M.)  
 Specialty 241 Hotel and restaurant business"  
 Department of tourism and hotel and restaurant business  
 Learned manager Ph.D. in Economics Rohova Alla Leonidiwna

c. Khmelnytsky, 2023 year

The qualification work is completed on 52 pages, contains 12 tables, 5 figures, the list of reference sources consists of 36 names, 5 appendices.

*Relevance of work.* The constant search for ways to further improve the production structure and increase the quality of the products produced is of great importance in the organization of the restaurant business. With the further development of society and scientific and technical progress, the organization of production, introduction of modern equipment and new technologies needs improvement.

*The first section of the work* is devoted to the theoretical substantiation of the organization of production activities of restaurant establishments; directions for improvement of production activity are proposed.

*The second chapter* analyzes the marketing environment of the pizzeria "Pizza con L'umore".

*The third section* offers recommendations for improving technological processes and ensuring the quality of products in a pizzeria.

The results of the research can be used in pizzeria activities to improve the production process, increase the quality and safety of products.

*Keywords:* pizzeria, production process, quality management, modeling, saving resources, HACCP.

	6
ВСТУП .....	7
1 ОРГАНІЗАЦІЯ ВИРОБНИЧОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА .....	10
1.1. Характеристика виробничого процесу як об'єкту управління.....	10
1.2. Напрями удосконаленні виробничої діяльності.....	14
1.3 Управління якістю продукції в ресторанному господарстві.....	16
2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ПІЦЕРІЇ «PIZZA CON L'UMORE».....	21
2.1 Характеристика середовища функціонування піцерії «Pizza con L'umore».....	21
2.2 Організаційно-економічна характеристика піцерії.....	24
2.3 Організація технологічних процесів у піцерії.....	29
3 РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ У ПІЦЕРІЇ «PIZZA CON L'UMORE»....	32
3.1 Моделювання виробничого процесу з використанням сучасного обладнання.....	32
3.2 Рекомендації щодо провадження системи HACCP у піцерії .....	37
ВИСНОВКИ.....	42
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	44
ДОДАТКИ.....	48

## ВСТУП

Актуальність теми. Організація виробництва розглядається як система взаємопов'язаних елементів, а саме: безпосередньо виробництво; його організація; технічне обслуговування; матеріальне забезпечення; управління в оперативному режимі. Основними елементами виробничого процесу є праця як свідома діяльність людини, предмети та засоби праці. Як об'єкт управління виробництво динамічно розвивається. Усі його елементи взаємопов'язані і взаємозалежні.

Важливе значення в організації роботи закладу ресторанного господарства має постійний пошук шляхів подальшого удосконалення виробничої структури. При удосконаленні виробничого процесу важливе місце має визначення послідовності і змісту операцій приготування продукції, підбір відповідного технологічного оснащення, нормування витрат сировини, часу приготування продукції, виявлення можливості механізації процесів, оформлення необхідної технологічної документації.

Раціональне й економне використання матеріально-технічних і трудових ресурсів закладів харчування спрямоване на зниження рівня витрат, що дає змогу підвищити ефективність виробництва взагалі без додаткових вкладень. Саме тому вирішення цього питання є одним із найважливіших завдань організації ресторанного бізнесу. Раціональне використання матеріально-технічних і трудових ресурсів – це сукупність заходів, методів, чинників і принципів, які забезпечують зниження витрат на одиницю продукції.

Якість продукції ресторанного господарства формується на всіх стадіях технологічного процесу: розробка технології нових страв й складання нормативно-технічної документації; виробництво готової продукції; реалізація і організація споживання. Проведені дослідження свідчать, що для підприємств харчування підвищення якості продукції і обслуговування є ефективним інструментом ефективності діяльності. Практичний досвід свідчить, що в перший раз клієнта можна «заманити» рекламою, інтер'єром або різноманітним

меню, проте вдруге він приходить завдяки якості страв. Безперервний характер відтворювальних процесів зумовлює необхідність реалізації комплексного підходу до побудови систем контролю та управління якістю на стадіях виготовлення продукції та її споживання. Це дозволить скоординувати процеси управління якістю на всіх етапах: починаючи із вибору постачальників сировини, її зберігання, виробництва та реалізації продукції.

Формуванню теоретичних та практичних аспектів управління якістю на підприємствах присвячені праці вітчизняних та зарубіжних вчених-економістів. Прикладні аспекти технології і організації виробництва, які застосовуються на підприємствах ресторанного господарства представлені в наукових роботах М. Мальської [4], А. Дьяконова [8]. Проблеми управління якістю продукції висвітлені в працях В. Гросул, Г. Пятницької, О. Давидової, Т. Томалі [13], А.Цюцяк [10], В. Язіної [14]. Дослідженням питання якості та безпечності харчової продукції на основі впровадження системи НАССР на підприємствах займалося невелике коло вітчизняних науковців. Ці питання також знайшли свої відображення у наукових працях І. Петровської [16], О. Мітал, Л. Тітомир [18], А. Макар. Необхідно звернути увагу на процеси впровадження системи НАССР.

З подальшим розвитком суспільства і науково-технічним прогресом потребує вдосконалення організація виробництва, упровадження сучасного обладнання, нових технологій. Це розкриває широкі можливості для приваблення споживачів і задоволення їх потреб.

Компанія, яка зосереджена на НАССР, може підвищити свій імідж у суспільстві, оскільки демонструє прихильність громадському здоров'ю. Система НАССР допомагає визначити критичні контрольні точки, у яких необхідно втручатися, щоб готова продукція була безпечною.

Зазначене доводить актуальність теми, зумовлює формування мети, завдань, наукове й практичне значення проведеного дослідження.

Мета і завдання дослідження - наукове обґрунтування теоретичних положень та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення процесів виробництва і забезпечення якості продукції в піцерії «Pizza con L'umore».

Для досягнення мети поставлено наступні завдання:

- проаналізувати виробничий процес як об'єкт управління;
- визначити напрями удосконаленні виробничої діяльності закладів ресторанного господарства;
- дослідити чинники, які впливають на якість продукції в ресторанному господарстві
- проаналізувати діяльність піцерії «Pizza con L'umore»: середовище функціонування, організація технологічних процесів;
- розробити рекомендацій щодо вдосконалення технологічних процесів і провадження системи HACCP у піцерії.

Об'єкт дослідження - піцерія «Pizza con L'umore», процеси виробництва.

Предмет дослідження - моделювання виробничих процесів, якість продукції.

Методи дослідження: проектний аналіз; аналіз і синтез; спостереження; порівняння; групування; графічний; аналітичний; графічний.

Практична значущість - розроблені теоретичні положення доведено до рівня практичних розробок, які можуть бути використані при роботі піцерії з метою підвищення якості продукції, раціональної організації виробничих процесів, збільшення прибутку.

Структура роботи: робота складається з 52 сторінок (основного тексту – 40 сторінок), кількість таблиць - 12, рисунків - 6, кількість позицій у списку використаних джерел - 36, додатків - 5.

# 1 ОРГАНІЗАЦІЯ ВИРОБНИЧОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

## 1.1 Характеристика виробничого процесу як об'єкту управління

Ресторанне господарство України набуває постійного поштовху в розвитку. Це стосується процесу приготування продукції, основних інгредієнтів страв, питань дизайну, концепції, організації надання послуг. Проектування організації роботи закладу ресторанного господарства починається зі створення моделі виробничо-сервісного процесу, визначення його структури [1].

Організація виробництва розглядається як система взаємопов'язаних елементів, а саме: безпосередньо виробництво; його організація; технічне обслуговування; матеріальне забезпечення; управління в оперативному режимі. В основі організації виробництва лежить процесний підхід, який розглядає процеси, що протікають усередині організаційної структури закладу ресторанного господарства для реалізації основної мети його діяльності. Такий підхід реалізовано в стандарті ISO 9001:2000, де бізнес процес трактують як цілеспрямовану сукупність видів діяльності, які пов'язані один з одним і перетворюють входи у виходи, які мають цінність для споживача [2].

Виробництво функціонує завдяки раціональному сполученню в часі та просторі засобів, а також предметів праці і самої праці (рис. 1.1) [3].

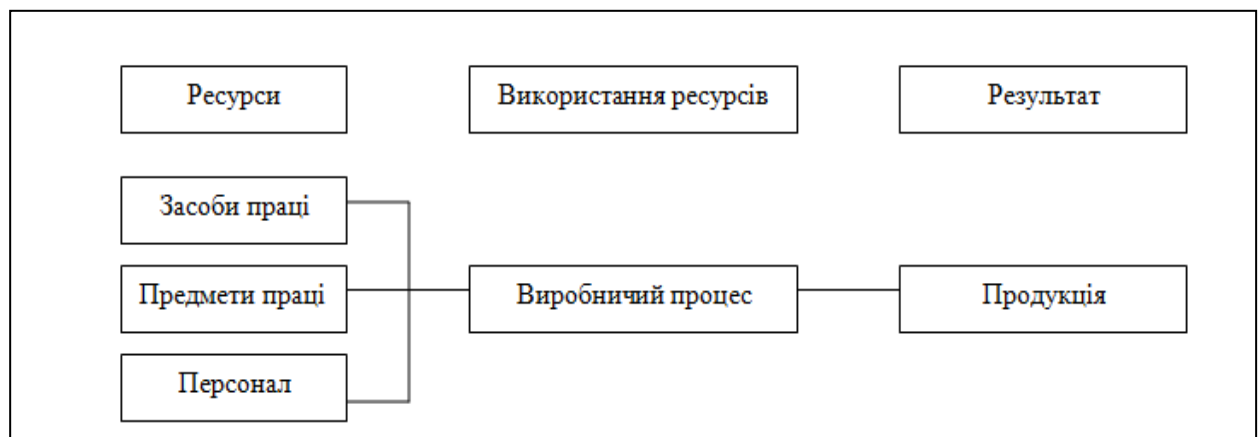


Рисунок 1.1 - Схема елементів виробничого процесу

Основними елементами виробничого процесу є процес праці як свідома діяльність людини, предмети та засоби праці. Як об'єкт управління виробництво є системою, що динамічно розвивається. Усі елементи цієї системи взаємопов'язані і взаємозалежні.

На підприємстві виробничі підрозділи об'єднані єдиним виробничим процесом і тому зв'язки між ними не розриваються. Змінюються тільки економічні відношення і відношення управління.

У діяльності підприємства можна виділити певні функції у вигляді окремих компонентів й об'єднати їх у функціональні підсистеми (табл. 1.1) [4].

Таблиця 1.1 - Характеристика функціональних підсистем діяльності закладів ресторанного господарства

Підсистема	Характеристика
Виробництво	<ul style="list-style-type: none"> <li>- технічна підготовка виробництва, основні виробничі процеси, пов'язані з виготовленням кулінарної продукції;</li> <li>- забезпечення якості продукції;</li> <li>- організація праці персоналу</li> </ul>
Склад елементів виробництва	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основні виробничі фонди;</li> <li>- предмети праці;</li> <li>- кадри.</li> </ul>
Допоміжні підрозділи підприємства	<ul style="list-style-type: none"> <li>- складське, тарне господарство;</li> <li>- транспортне обслуговування;</li> <li>- продовольче та матеріально-технічне забезпечення.</li> </ul>
Управління підприємством	<ul style="list-style-type: none"> <li>- техніко-економічне планування;</li> <li>- фінансування;</li> <li>- бухгалтерський облік;</li> <li>- науково-технічний розвиток підприємства;</li> <li>- соціальний розвиток колективу.</li> </ul>

Головною складовою виробничого процесу є технологічний - це сукупність операцій з використання сировини і матеріалів і виготовлення готової продукції. Кожен технологічний процес можна поділити на типові технологічні ланцюги або операції і подати як технологічну схему (рис. 1.2) [4].

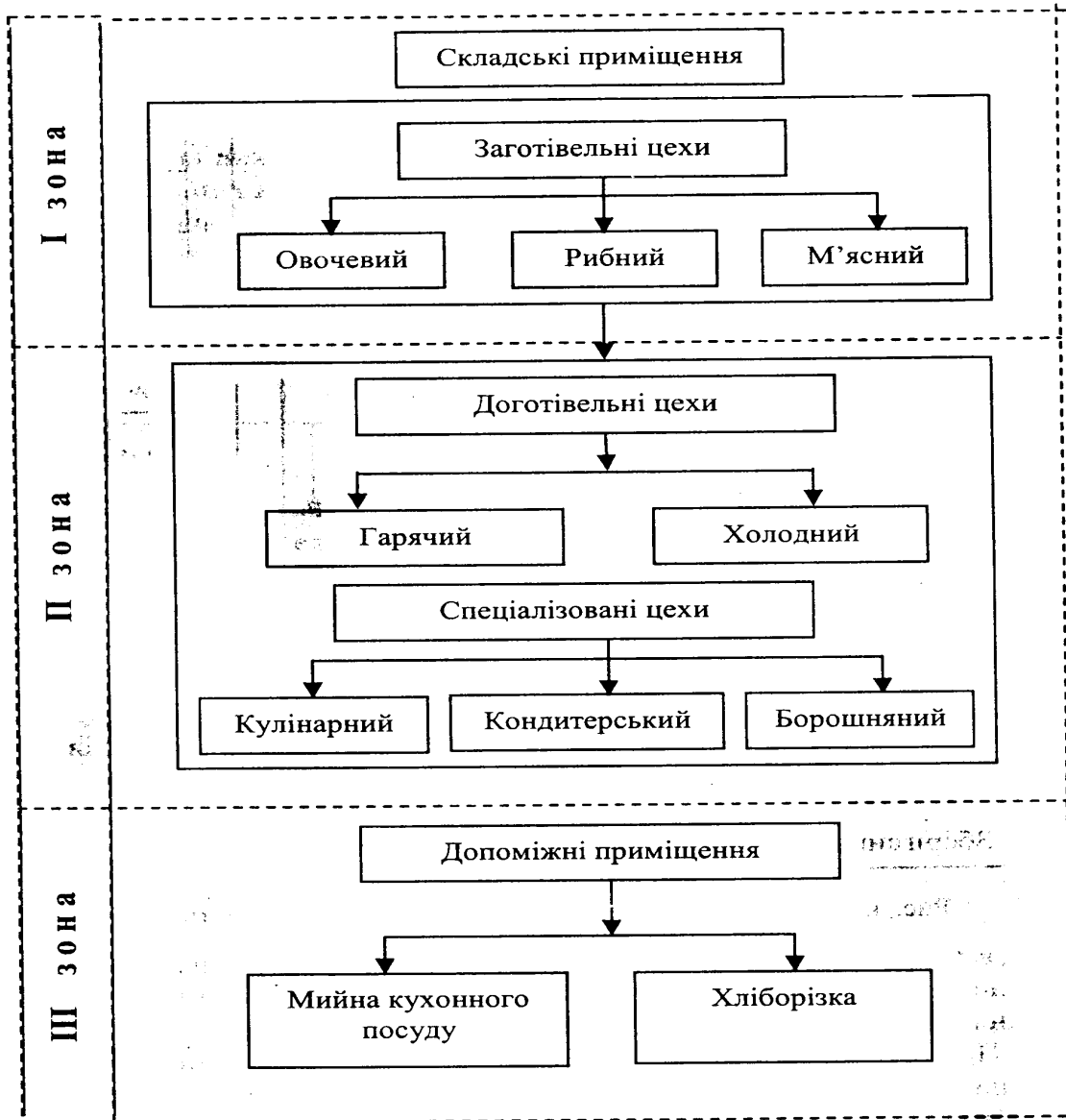


Рисунок 1.2 – Виробнича структура універсального закладу ресторанного господарства

Аналіз організації виробничих процесів у закладах ресторанного господарства дає змогу визначити основні фактори скорочення їх тривалості. До них відносяться наступні напрямки: удосконалення технологічних процесів на виробництві, їх механізація та автоматизація; скорочення міжопераційних перерв; збільшення питомої ваги технічно обґрунтованих норм часу, норм обслуговування та витрат ресурсів; стимулювання економії часу і виконання вимог до якості продукції; дотримання принципів раціональної організації виробничих процесів.

Для детального аналізу організації виробничого процесу та виявлення факторів, що сприяють підвищенню продуктивності праці на виробництві здійснюють системний аналіз, який може проводитися як на діючому виробництві, так і під час створення нових виробничих процесів.

Основні принципи організації виробництва представлені у таблиці 1.2 [5].

Таблиця 1.2 – Характеристика основних принципів виробництва

Принцип виробництва	Характеристика
Спеціалізація	підвищення однорідності технології виробництва через свідоме обмеження різноманітності операцій
Пропорційність	узгодженість пропускної спроможності виробничих підрозділів, окремих стадій виробничого процесу
Паралельність	одночасне виконання окремих операцій і процесів з метою їх суміщення у часі
Прямолінійність	на всіх стадіях та операціях технологічного процесу предмети праці мають пересуватися за найкоротшими маршрутами
Безперервність	мінімізація прогалин у структурі технологічного циклу синхронізація операцій, упровадження прогресивних методів оперативного управління виробництвом
Ритмічність	забезпечення роботи всіх підрозділів за певним ритмом і з планомірною повторюваністю для рівномірного (в однакові проміжки часу) виробництва продукції
Автоматичність	економічно обґрунтоване вивільнення людини від безпосередньої участі у виконанні операцій технологічного процесу
Гнучкість	оперативна адаптація технологічного процесу до переходу на виготовлення іншої продукції
Гомеостатичність	спроможність технологічної системи стабільно виконувати свої функції в межах допустимих відхилень

Основними техніко-економічними показниками, на підставі яких визначають ефективність кожного технологічного процесу, є витрати сировини та енергії на одиницю продукції; капітальні витрати на організацію виробництва; продуктивність обладнання (процесу); якість і собівартість продукції; інтенсивність процесу, ступінь його механізації та автоматизації.

## 1.2. Напрями удосконаленні виробничої діяльності

Важливе значення в організації роботи закладу ресторанного господарства має постійний пошук шляхів подальшого удосконалення виробничої структури. До основних факторів розвитку виробничої структури відносяться [6]:

- постійне вивчення новинок у сфері проектування галузі ресторанного господарства з метою можливості впровадження їх до свого закладу;
- оптимізація структури і площ торгово-виробничих підрозділів;
- забезпечення раціонального співвідношення між основними і допоміжними підрозділами;
- раціональне планування підрозділів;
- забезпечення відповідності виробничої структури пропорційності потужності, прогресивності технологічних процесів, рівня механізації та автоматизації, кваліфікації кадрів тощо;
- забезпечення принципу скорочення тривалості проходження предметів праці.

При розробленні рекомендації щодо удосконалення процесу виробництва звертається увага на такі питання: чи мають місце затримки при переміщенні продуктів; як скоротити довжину маршруту переміщення і тривалість виробничого циклу; чи є потреба у додатковому або більш досконалому обладнанні, щоб досягнути поставленої мети.

При удосконаленні виробничого процесу важливе місце має визначення послідовності і змісту операцій приготування продукції, підбір відповідного технологічного оснащення, нормування витрат сировини, часу приготування продукції, виявлення можливості механізації процесів, оформлення необхідної технологічної документації.

До технологічної документації входять технологічні карти приготування страв, кондитерських і кулінарних виробів, технологічні інструкції виготовлення виробів, умов їх зберігання, транспортування, контролю якості;

карти технологічного процесу, в яких описується послідовність виготовлення продукції, технологічний режим обробки сировини, вказується використане обладнання, час на приготування продукції, обсяги використаної сировини.

Послідовність впровадження більш досконалих методів роботи представлена на рисунку 1.3 [7].

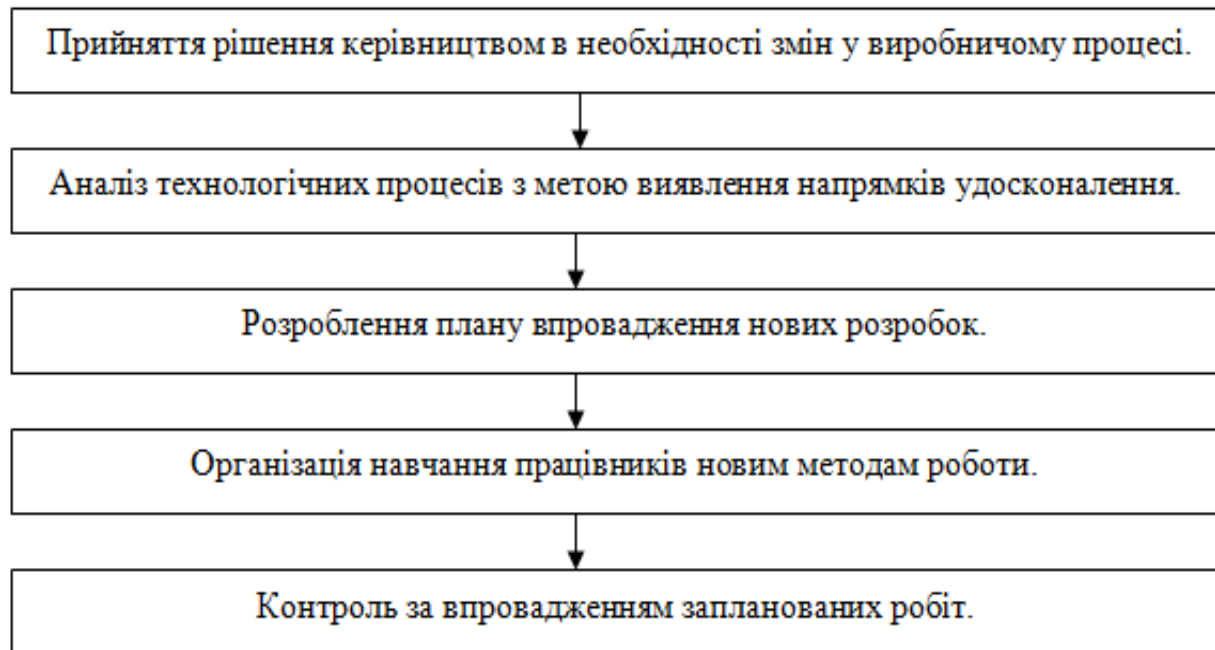


Рисунок 1.3 – Послідовність удосконалення виробничих процесів

Один з можливих шляхів удосконалення виробництва – це його автоматизація. На сучасному етапі ресторани здійснюють перехід до більш автоматизованого виробництва, у першу чергу це стосується впровадженню інформаційних технологій.

Впровадження комплексу автоматизації забезпечує працівникам ресторанного бізнесу зміну стилю роботи закладу. Наприклад, застосування у виробничому процесі сучасних інформаційних систем допомагає шеф-кухарю формувати меню, розрахувати вартість страв і економічні показники, які пов'язані з витратами сировини, енергоносіїв, води тощо. Автоматизація виробництва призводить до покращення роботи організаційних структур і функцій управління [8].

Сучасні інформаційні комп'ютерні технології, розроблені спеціально для підприємств харчування, дозволяють значно спростити, оптимізувати і прискорити цілий ряд рутинних, специфічних для цього бізнесу операцій. Сьогодні на ринку програмного забезпечення широко використовуються такі програмні комплекси, як «R-Keeper», «Магія», «Tillypad», «РСТ: Ресторатор», «Експерт» тощо. Всі вони мають приблизно однакові функції, але розрізняються кількістю охоплених бізнес-процесів [9].

Впровадження інформаційних технологій і автоматизація поточних бізнес-процесів мають за мету:

- скорочення об'єму ручної праці;
- зменшення зловживань з боку персоналу;
- суворий облік і контроль пересування матеріальних ресурсів на всіх етапах виробничого процесу;
- дотримання технології приготування страв відповідно до розроблених технологічних карток;
- автоматизований розрахунок собівартості готової продукції;
- спрощення оцінки ефективності роботи виробничих цехів і закладу в цілому.

Кожний програмний продукт використовує мінімум ресурсів, оскільки вже на першому етапі проектування повністю спрямований для використання на персональних комп'ютерах невеликої потужності. Це дозволяє пересічним користувачам швидко та зручно освоїти певний програмний комплекс.

### 1.3 Управління якістю продукції в ресторанному господарстві

Якість продукції ресторанного господарства формується на всіх стадіях технологічного процесу: розробка технології нових страв й складання нормативно-технічної документації; виробництво готової продукції; реалізація і організація споживання [4].

Під якістю продукції розуміють сукупність властивостей, які засвідчують ступінь її придатності для використання за прямим призначенням з врахуванням функціональної, економічної та естетичної сторін при визначеному рівні розвитку виробничих сил. Вимоги до якості продукції і послуг змінюються відповідно до розвитку науково-технічного прогресу, підвищення рівня життя [10].

На якість кулінарної продукції впливає низка чинників, які можна сформулювати за напрямками (табл. 1.3) [11].

Таблиця 1.3 – Фактори, які впливають на якість продукції

Напрямок	Фактори
Технічний	<ul style="list-style-type: none"> <li>- стан технологічної і нормативно-технічної документації;</li> <li>- чіткість вимог до якості продукції, які сформульовані в технологічній документації;</li> <li>- досконалість рецептури й технології;</li> <li>- рівень технічного оснащення виробництва сучасним технологічним і холодильним обладнанням;</li> <li>- якість пристроїв, інвентарю;</li> <li>- якість сировини і напівфабрикатів;</li> <li>- умови зберігання сировини, напівфабрикатів, готової продукції.</li> </ul>
Організаційний	<ul style="list-style-type: none"> <li>- забезпечення сировиною і продуктами;</li> <li>- технічне обслуговування обладнання;</li> <li>- планомірність і ритмічність роботи;</li> <li>- організація робіт з постачальниками;</li> <li>- організація інформаційного забезпечення;</li> <li>- наукова організація праці;</li> <li>- ефективність контролю якості продукції на всіх стадіях її виробництва;</li> <li>- кваліфікація кадрів виробничого персоналу;</li> <li>- дотримання технологічної дисципліни.</li> </ul>
Економічний	<ul style="list-style-type: none"> <li>- форма оплати праці;</li> <li>- заохочення за високу якість продукції, що випускається;</li> <li>- вартість сировини, напівфабрикатів, що використовуються;</li> <li>- фінансування системи якості.</li> </ul>
Соціальний	<ul style="list-style-type: none"> <li>- добір, розстановка і переміщення кадрів;</li> <li>- організація навчання і підвищення кваліфікації персоналу;</li> <li>- психологічний клімат в колективі;</li> <li>- умови праці та відпочинку.</li> </ul>

Якість продукції ресторанного господарства має свою специфіку. Її можна сформулювати як сукупність властивостей продукції, що обумовлюють її придатність для забезпечення нормальної життєдіяльності організму людини, задоволення її фізіологічних потреб у їжі, харчових речовинах, енергії з урахуванням вимог раціонального харчування. Властивості продукція ресторанного господарства можуть проявлятися під час її розробки, виробництва, зберігання, реалізації, використання.

Якість кулінарної продукції, її нешкідливість контролюють за такими показниками (табл. 1.4) [12].

Таблиця 1.4 – Показники якості кулінарної продукції

Органолептичні	Фізико-хімічні	Мікробіологічні
Зовнішній вигляд	Масова частка жиру	Мікроорганізми патогенні
Колір	Масова частка цукру	Мікроорганізми умовно-патогенні
Запах	Вміст сухих речовин (вологість)	
Консистенція	Вміст біологічно-активних речовин	
Смак	Пористість, щільність	
	Кислотність, лужність	

Застосування окремих показників залежить від виду кулінарної продукції. Незважаючи на свою суб'єктивність, органолептичний аналіз дозволяє швидко і просто оцінити якість сировини, напівфабрикатів і кулінарної продукції, виявити порушення рецептури, технології виробництва та оформлення страв, що, у свою чергу, дає можливість оперативно вжити заходів стосовно усунення виявлених недоліків. Фізико-хімічні показники характеризують харчову цінність продукції, її компонентний склад, дотримання рецептури; мікробіологічні – дотримання санітарно-гігієнічних і технологічних вимог при виробництві, зберіганні і реалізації страв, кулінарних і кондитерських виробів.

Управління якістю продукції відіграє значну роль у системі управління закладами ресторанного господарства, враховуючи, що якість є вагомим інструментом конкурентоспроможності. Крім того, якість продукції повинна гарантувати її безпеку і екологічність [13].

Управління якістю продукції ресторанного господарства є постійним безперервним процесом, який включає виконання комплексу взаємопов'язаних етапів контролю, спрямованих на досягнення оптимальних показників безпеки харчових продуктів. Кількісна оцінка показників якості продукції, обслуговування, умов виробничо-торговельної діяльності слугує основою для вибору засобів впливу на «слабке» місце в діяльності підприємства; або на внутрішні невикористані резерви; або на зовнішні фактори – організацію постачання сировини, напівфабрикатів, обладнання, інвентарю тощо [14].

Починаючи з 20.09.2019 року набули обов'язкового характеру положення деяких нормативних актів, якими передбачено застосування системи управління безпекою харчових продуктів (НАССР, англ. Hazard Analysis and Critical Control Point), для усіх – навіть найдрібніших підприємств, які працюють з продуктами харчування.

Ця система ґрунтується на принципах аналізу ризиків і небезпечних чинників; визначення критичних контрольних точок і критичних меж; створення системи моніторингу за ними. Убезпечити харчові продукти можна також спільними зусиллями всіх сторін, що беруть участь у харчовому ланцюзі та виконують вимоги нормативних документів [15].

Впровадження НАССР покликане допомогти закладам громадського харчування виділити всі небезпечні чинники, які можуть нести потенційну загрозу для життя і здоров'я споживачів, та запобігти їх виникненню, мінімізуючи таким чином інциденти із харчової безпеки, які тягнуть за собою правову відповідальність [16].

Застосування системи НАССР у ресторанному господарстві викликає труднощі, пов'язані передусім із технічною спроможністю оцінки якості

сировини, напівфабрикатів, покупних продуктів, належної обізнаності персоналу закладу із системою оцінки якості за принципами НАССР.

Переваг від використання системи НАССР багато: створення систематичного підходу до забезпечення безпеки харчових продуктів; акцентування уваги на забезпечення безпеки при виробництві і реалізації продукції; оптимізація внутрішніх ресурсів підприємства; покращує планування і сприяє зниженню кількості подальших перевірок; правильно проведений аналіз небезпечних чинників дозволяє виявити приховані небезпеки і направити відповідні ресурси в критичні точки процесу; підвищення довіри споживача до наданої продукції або послуги (додаток А). [17, 18].

Завдяки кращій системі контролю безпечності споживач харчових продуктів отримує безпечну продукцію, незалежно від виду чи способу споживання чи виробництва, ширший асортимент продукції через кращі умови продажу, належне інформування стосовно складу, зменшення ризиків для груп споживачів, які чутливі до певних чинників, завдяки ретельним оцінкам ризиків з боку операторів ринку, дотримання безпечності продукту протягом усього харчового ланцюга [19, 20].

Таким чином, управління якістю продукції - складний процес, який охоплює організаційний, економічний, соціальний напрями діяльності закладу ресторанного господарства. Це сукупність взаємопов'язаних суб'єктів, об'єктів, принципів, методів і функцій управління, орієнтованих на розроблення та задоволення вимог до якості та зниження витрат на нього. Система НАССР є невід'ємною складовою якості харчової продукції, яка реалізується в ресторанному бізнесі.

## 2 АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ПІЦЕРІЇ «PIZZA CON L'UMORE»

### 2.1 Характеристика середовища функціонування піцерії «Pizza con L'umore»

Піцерія – це місце, де люди можуть не тільки поїсти, але й поспілкуватися, відпочити і просто весело провести час. Цільова аудиторія піцерії охоплює людей з різними смаковими уподобаннями. Відповідно до назви - «Pizza con L'umore», можна зразу зрозуміти, що даний заклад харчування визначається як місце, де головною стравою є італійська кухня, а саме піца. Піца відноситься до досить демократичних продуктів харчування. Її популярність і, відповідно, споживання серед українців постійно зростає.

Даний вид бізнесу володіє дуже широкою цільовою аудиторією. З плином часу популярність піцерій в нашій країні зростає. Це також пов'язано зі збільшенням популярності європейської кухні, зокрема італійської. Без піци зараз важко уявити будь-яке свято або вечір в компанії друзів. Дуже часто піцу замовляють на обід в офіс. Таким чином, цільова аудиторія нашого закладу дуже широка, і попит на продукцію високий. Є пряма кореляція між рівнем збільшення доходу і зростанням популярності їжі поза домом. Проведемо аналіз клієнтів піцерії за різними принципами сегментації(табл. 2.1) [21].

Таблиця 2.1 – Визначення потенційних клієнтів

Принцип сегментації	Характеристика
Географічний	мешканці міста Хмельницький, які проживають переважно в районі житлового комплексу «Гармонія-2»
Демографічний	- молодь, - особи середнього віку; - батьки з дітками.
Психографічний	- в обідній час - працівники офісів, які розташовані у радіусі пішохідної доступності; - молодь у пошуку закладу для спілкування; - перехожі з метою випити смачну каву.
Поведінковий	Люди, які люблять італійську кухню, а саме піцу

Споживачами послуг піцерії є люди з середнім рівнем доходів, підприємці, працюючі, студенти, учні. З урахуванням цього в процесі визначення цінової політики в закладі необхідно орієнтуватися на даний сегмент ринку, з тим щоб ціни були прийнятні, а продукція затребувана.

Основні фактори успіху піцерії: доступні ціни; висока якість продукції; швидке обслуговування, приємна атмосфера; зручне місце розташування.

Ведення ресторанного бізнесу може приносити високий прибуток, однак він вимагає і певних зусиль для розвитку і успішного функціонування. Проведемо SWOT-аналіз піцерії «Pizza con L'umore». Це дозволить визначити слабкі та сильні сторони закладу, можливі загрози розвитку піцерії та, як результат, прикласти максимально зусиль аби їх усунути (табл. 2.2) [22].

Таблиця 2.2 - SWOT-аналіз піцерії «Pizza con L'umore»

<u>Strengths</u> – сильні сторони	<u>Weaknesses</u> – слабкі сторони
Зручне місце розташування Італійська кухня, широкий асортимент страв, а саме піци. Висока якість продукції Затишний інтер'єр. Наявний власний сайт. Система лояльності. Швидке приготування. Наявність постійних клієнтів.	Невисокий рівень обслуговування. Плинність кадрів. Низка мотивація персоналу Недостатня інформація у потенційних відвідувачів про заклад
Opportunities - можливості	Threats - загрози
Збільшення кількості потенційних клієнтів за рахунок підвищення якості обслуговування. Підвищення кваліфікації персоналу. Покращення рекламної компанії Проведення постійних акцій, знижок. Підвищення рівня прибутку.	Поява нових конкурентів поблизу закладу. Збільшення щоденних витрат Ріст інфляції, зниження загального рівня купівельної спроможності Підвищення цін постачальників Зміна смакових переваг клієнтів

Таблиця складена за даними власного дослідження і аналізу відгуків на сайті піцерії в Інтернеті.

До сильних сторін піцерії належать: інтер'єр, оригінальне меню, висока якість продукції. У закладі реалізується широкий асортимент піци, салати, випікається італійський хліб фоккача, кава, що дозволяє задовольнити потреби різних клієнтів. Інтер'єр створює затишну атмосферу, дозволяє отримати естетичне задоволення та розслабитись.

Висока конкуренція може стати причиною зменшення прибутку, тому для залучення клієнтів необхідно постійно розробляти нові маркетингові стратегії. Низький рівень кваліфікації обслуговуючого персоналу може призвести до зниження репутації закладу. Для того щоб цього уникнути, потрібно проводити ретельний відбір співробітників, сприяти їх навчанню, а також створювати для них ефективну систему мотивації.

Попит на продукцію ресторанного господарства визначається багатьма факторами: якість продукції та її ціна, якість наданих послуг, асортиментна лінійка, рівень матеріального стану населення і інші фактори [23].

При вивченні обраного мікрорайону треба приділити увагу закладам ресторанного господарства, які виступають у ролі конкурентів. Поруч розташовані кафе, які знаходяться в іншому асортиментному сегменті (крім кави, яка реалізується у всіх закладах) (табл. 2.3).

Таблиця 2.3 - Характеристика конкурентів

Назва закладу	Основна та додаткові послуги	Негативні фактори
Кафе „Valoo”	Кількість місць близько 70. Реалізує холодні, гарячі страви, алкогольні напої. Обслуговування офіціантами. Наявність основної зали та літнього майданчику. Пропонує доставку страв на місце споживання.	Високі ціни. Повільність обслуговування обумовлено недостатньою кількістю персоналу. Рідке оновлення меню. Відсутність системи лояльності для постійних відвідувачів.
Кав'ярня «Фінік»	Кількість місць близько 15. Обслуговування барменом. У меню - кава, безалкогольні коктейлі, випічка, десерти без цукру. Наявність літнього майданчику	Відсутність системи лояльності. Часто не вистачає місця через маленьку площу. Замалий асортимент десертів.

Аналіз роботи конкурентів показав, що в радіусі пішохідної доступності в житловому кварталі «Гармонія - 2» відсутні спеціалізовані заклади ресторанного господарства, які реалізують аналогічний асортимент продукції як піцерія «Pizza con L'umore».

Основними джерелами закупівлі сировини є Агрофірма «Шпинат», фірма «CocaCola»; кава та борошно постачається з Італії через посередників; постачальники молока – фірма «Галичина», рослинного молока – фірма «Alpro». Постачання відбувається відповідно замовлень з розрахунку безперебійної роботи піцерії, але без накопичування великих запасів, зберігання яких потребує додаткових площ складських приміщень, що не є раціональним.

Таким чином, піцерія - це бізнес, який ідеально підходить як для створення мережевого проекту, так і для відкриття сімейного бізнесу [24]. Цей ринок постійно розвивається за рахунок відкриття нових піцерій. Найбільш перспективні формати - піцерії в рамках food court в торгових центрах, доставка готової піци споживачам і доступні ціни на піцу у ресторанах. Але піца має найкращий смак і якість протягом перших 15-20 хв. після випічки.

## 2.2 Організаційно-економічна характеристика піцерії

В якості об'єкту дослідження обрано піцерію «Pzzaì con L'umore», яка знаходиться у місті Хмельницький, за адресою вулиця Бандери, 15. Це новий житловий комплекс «Гармонія - 2». Заклад був відкритий в 2019 році, тобто новий, оснащений відповідно до останніх тенденцій. Години роботи: 09:00 – 21:00.

Територія закладу відповідає санітарно-гігієнічним, будівельним і протипожежним вимогам, які рекомендуються у відповідних документах, має огороження металевою решіткою висотою 1,2 м. З боку виробничих приміщень знаходиться господарський двір, на якому передбачений майданчик для розвороту транспорту, що завозить сировину і продукти. Рельєф ділянки, на

якому розташоване підприємство, рівний, ґрунти не просадні. Біля входу Територія має озеленення у вигляді трави, квітників, невеликих кущів, передбачений майданчик для відпочинку з лавами. Перед головним фасадом є місце для паркування особистого транспорту відвідувачів.

Піцерія знаходиться на першому поверсі у десятиповерхової житлової будівлі. На фасаді розташована вивіска з підсвічуванням у вечірній час «Pizza со L'umore». Панорамні вікна дозволяють особам, які проходять поруч, добро проглядати заклад, що може служити елементом реклами. Формат піцерії наближається до формату «Quick& Casual», враховуючі перелік послуг, меню.

За характером контингенту, який обслуговується, піцерія відноситься до загальнодоступних закладів ресторанного господарства. Продукцію і послуги у ньому можуть отримати будь які відвідувачі. Піцерія пропонує послуги харчування, основою яких складає меню піцерії, послуги обслуговування офіціантами, послуги, пов'язані з відпочинком, а також додаткові послуги:

- послуги з виготовлення кулінарної продукції: продукція власного приготування (піца в асортименті, холодні закуски, десерти, кава і чай в асортименті); покупна продукція (холодні напої, борошняні кондитерські вироби); періодичне оновлення меню, наявність страв дня (тижня);

- послуги з реалізації продукції: реалізація комплексних сніданків у трьох варіантах – англійський, італійський, норвезький; реалізація виробів на винос у контейнерах; доставка кулінарної продукції на замовлення споживачів;

- послуги з організації споживання продукції: організація обслуговування днів народження, сімейних обідів, ділових зустрічей, бронювання місць у залі;

- додаткові послуги: виготовлення кулінарної продукції на замовлення споживачів, у тому числі у складному виконанні та з додатковим оформленням; бонусна система лояльності для постійних відвідувачів; стілець для маленьких дітей, пеленальний столик, підставка для сумок, вішаки для одягу.

Структура послуг піцерії надана в додатку Б [25].

Дана піцерія є заклад, який реалізує послуги харчування за допомогою обслуговування за комбінованим методом. Сутність цього методу: відвідувач

робить замовлення баристі за барною стійкою, розраховується, офіціант приносить замовлення.

Піцерію «Pzzai con L'umore» можна назвати частинкою Італії у Хмельницькому. У закладі зроблена максимальна атмосфера і стиль італійської культури. На стінах присутні орнаментні скульптурки, картини з італійськими пейзажами. Оригінальність інтер'єру підкреслюють дзеркала на стелі, міні фігурки, вазони. На столах завжди стоять у вазочках живі квіти в залежності від сезону. Присутні орнаментні скульптурки на стінах, дзеркала на стелі.

Заклад створювався за родинною концепцією з метою забезпечення комфортних умов для приємного початку ранку з горнятком кави та підбиття підсумку дня за вечерею. Затишна атмосфера робить піцерію ідеальним місцем для романтичних побачень або ділових зустрічей.

Заклад має основну залу на 36 місць, літню терасу на 4 місця. Для прийому замовлень передбачена барна стійка. За нею відкривається вікно в приміщення з робочою зоною кухарів. Тобто піцерія працює за принципом відкритої кухні, відвідувачі можуть спостерігати процес формування піци. Така система роботи накладає додаткове навантаження на кухарів щодо дотримання санітарно-гігієнічних вимог і чистоти на кухні.

Окремо є барна стійка для приготування гарячих напоїв. Стійка оснащена кавомашиною і охолоджувальною вітриною для тістечок і десертів власного виробництва. Перед стійкою є 3 високих барних табурети. В Інтернеті на сайті закладу багато позитивних відзвітів щодо якості кави.

У залі встановлені чотирьохмісні столи – 6 шт., двомісні столи – 6 шт., біля них або м'які диванчики (двох - трьохмісні), або м'які крісла, або стільчики з м'якими сидіннями. Для клієнтів з маленькими дітками передбачений спеціальний стілець, а також пеленальний столик. Для зручності клієнток є підставки для сумок. Враховуючі, що у піцерії не запроєктований гардероб, у залі стоять вішаки для одягу.

Нами проведений аналіз динаміки попиту на послуги піцерії за тиждень (рис. 2.1).

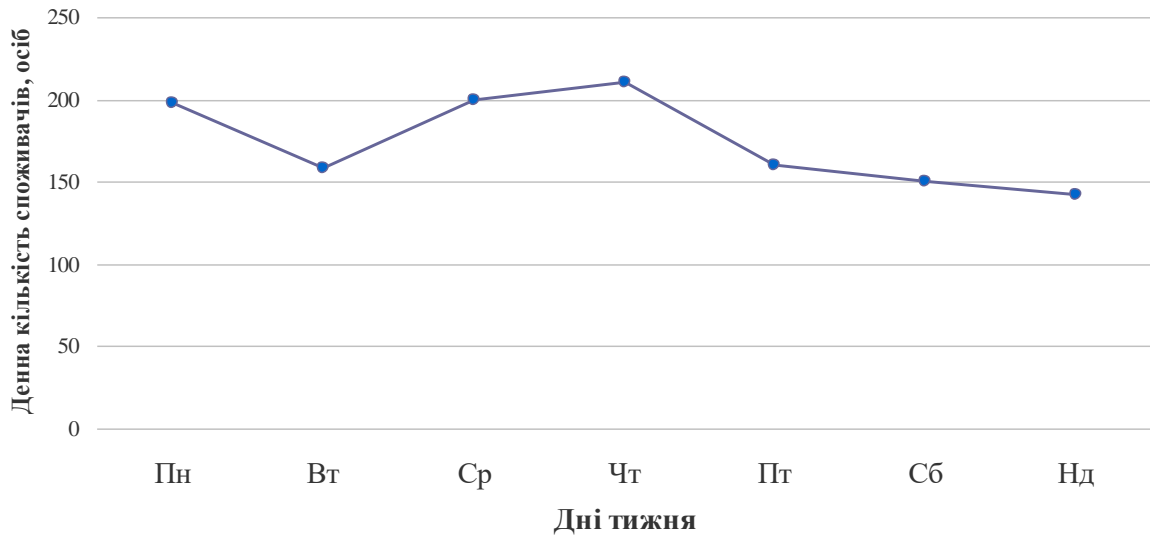


Рисунок 2.1 - Динаміка попиту на послуги піцерії за тиждень

Аналіз даних рис. 2.1 показує, що найбільшим попитом продукція піцерії користується в середу, найменшим – у вихідні дні. Це можна пояснити тим, що у будні дні заклад відвідують працівники фірм і офісів, що розташовані поруч. Для визначення найбільш завантажених годин роботи, проведемо аналіз динаміки попиту за день (рис.2.2).

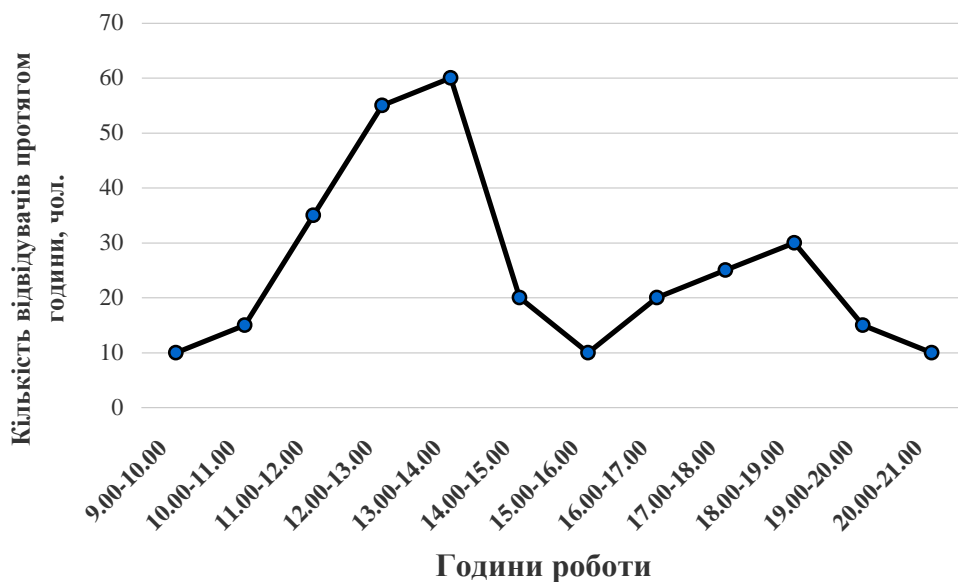


Рисунок 2.2 – Динаміка попиту на послуги піцерії за день

Отже, найбільша кількість відвідувачів спостерігається з 12.00 до 14.00, що співпадає з часом обідніх перерв у працівників навколишніх офісів. У ці часи у піцерії реалізується три варіанти комплексних ланчів: англійський, італійський, норвезький. Меню сніданків надано в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4 - Меню сніданків у піцерії

Варіант	Назва страв	Вартість, грн.
Англійський	Ячня з мисливськими ковбасками, томатами чері, ароматною руколою. Подається із скибочкою фоккача власного приготування. Кава	108
Італійський	Повітряна фоккача, змащена соусом песто, на одній половині – авокадо, на іншій – свіжа моцарела з томатами, яйця пашот і ароматна руккола. Кава	115
Норвезький	Повітряна фоккача, змащена сиром філадельфія, з авокадо, лососем та помідорами. Прикрашається свіжою руколою	125

Аналіз меню сніданків показує наступне:

- незрозуміло, чому вони називаються англійський та норвезький, якщо містять страви італійської кухні;
- у меню не вказаний вихід страв;
- вартість сніданків достатньо висока.

Таким чином, аналіз роботи піцерії «Pzzai con L'umore» свідчить, що заклад розташований у місці з жвавим потоком потенційних клієнтів, користується популярністю. Меню піцерії складають страви італійської кухні: салати, класичні піци і піци за власними рецептурами, гарячі напої, десерти (додаток В). Особливою популярністю користується кава, про що залишають повідомлення користувачі на сайті закладу. Треба звернути увагу на порядок написання інгредієнтів у меню: вони записуються по мірі зменшення кількості в рецептурі.

### 2.3 Організація технологічних процесів у піцерії

Усі приміщення закладу харчування в залежності від його типу, місткості, характеру виробництва і форми обслуговування об'єднують у функціональні групи. У даному закладі є наступні групи приміщень: для споживачів (торговельні); для прийому і зберігання продуктів (складські); для виробництва кулінарної і борошняної продукції (цехи); службові (кабінет зав. виробництвом); побутові (гардероб персоналу). Модель сервісно-виробничого процесу надана на рис. 2.3 [26].

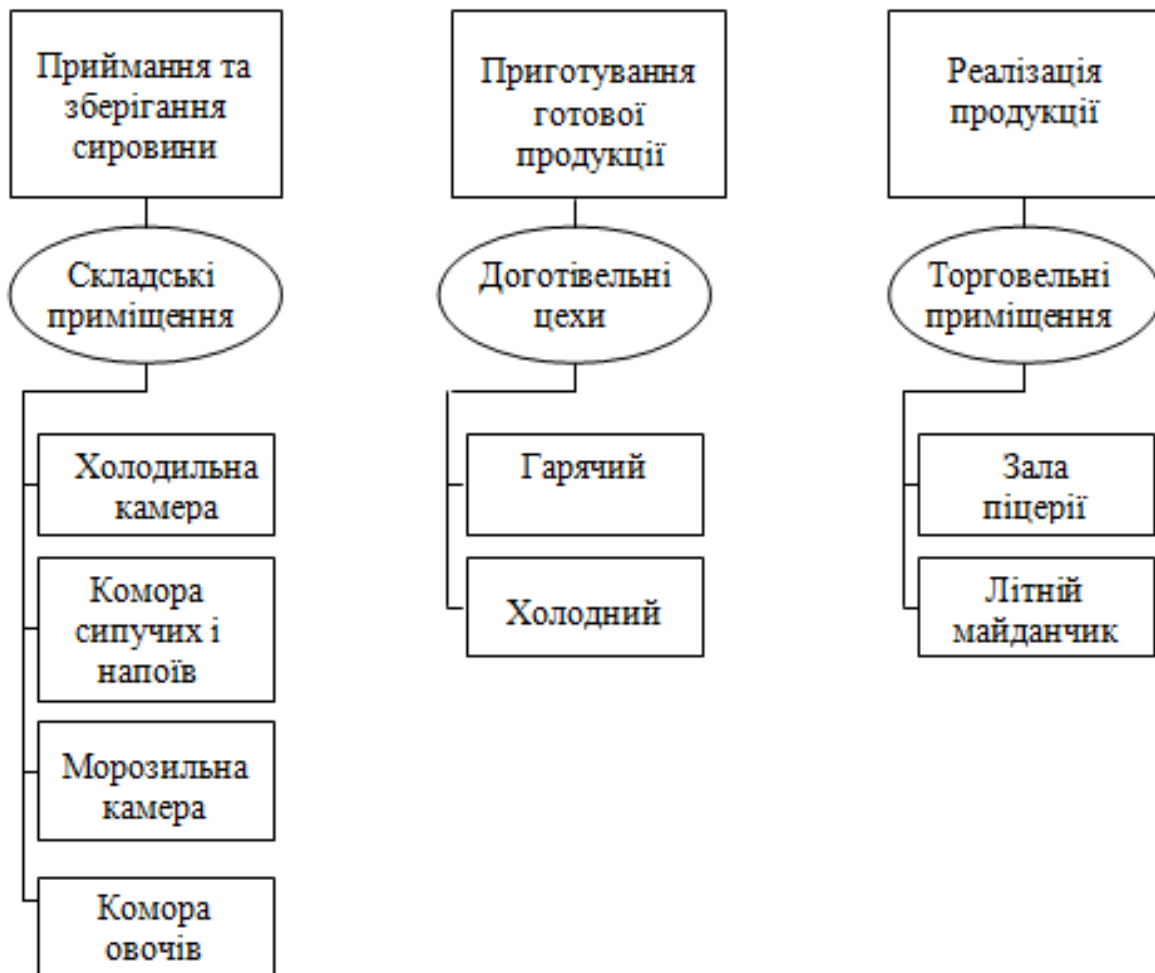


Рисунок 2.3 - Модель сервісно-виробничого процесу піцерії

Функціональні групи приміщень в свою чергу складаються з ряду відділень, до кожного з яких при проектуванні висувають певні вимоги.

Всі групи приміщень зв'язані між собою. Зв'язок між приміщеннями залежить від характеру виробництва, форми обслуговування, потужності підприємства, конфігурації і поверховості будівлі. З урахуванням цього для даного підприємства характерна фронтальна компоновка.

При фронтальній планувальній схемі план будівлі умовно ділиться на 2 частини паралельно поздовжній осі. З боку головного фасаду розміщується група приміщень для споживачів, а в протилежній половині будівлі - виробничі, складські та інші приміщення. Характерною особливістю цієї схеми є витягнута по всьому фронту будівлі прямокутна форма залу. За цією схемою зал з роздачею своєю подовженою частиною примикає до гарячого цеху, мийного столового посуду. Зал і виробничі приміщення мають природне освітлення. До залу прилаштована тераса для літніх місць.

Склад виробничих приміщень залежить від типу підприємства, його місткості, характеру виробничого процесу (працює підприємство на напівфабрикатах) і форми обслуговування. У даному закладі запроектовано дві неохолоджувальні комори: для зберігання овочів і зберігання сипучих продуктів і безалкогольних напоїв (соки, вода мінеральна). Комора овочів має дуже малу площу, враховуючі, що в піцерії практично не використовуються картопля і коренеплоди. Для зберігання інших овочів (томати, перець болгарський, огірки) краще мати охолоджувальну камеру. Зберігання молочно-жирової продукції, гастрономії здійснюється в холодильній камері при температур  $+2+4$  °C. Для зберігання замороженої продукції (сезонні фрукти і овочі на зимовий період, морозиво) передбачена морозильна камера.

Виробництво в піцерії представлено гарячим цехом, у складі якого виділено відповідні лінії, оснащені сучасним обладнанням, що дозволяє здійснювати різнопланові технологічні операції на універсальних робочих місцях. У цеху встановлено печі для випікання піци, електрична плита і сковорода, тістоміс, м'ясорубка, овочерізка. Немеханічне обладнання представлено виробничими столами з полицями для зберігання інвентарю, мийною ванною. З метою економії площі використовуються настінні полиці

для зберігання солі, спецій. Для поліпшення мікроклімату в цеху над модульним устаткуванням встановлені вентиляційні парасолі. Мийна кухонного посуду розташована поруч з виробництвом піцерії.

Виділяємо основні напрями удосконалення виробничої діяльності:

- застосування сучасного технологічного обладнання, у першу чергу, пов'язаного з приготуванням піци (механічного, теплового, холодильного). Зараз випускається багато видів обладнання невеликої продуктивності - настільне механічне, малогабаритне теплове [29];

- розробка прогресивної технології виробництва продукції на базі нової техніки;

- впровадження наукової організації праці, тобто науково обґрунтованих змін в організацію виробництва, норм праці, вивчення і застосування передового досвіду;

- впровадження системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР).

## 3 РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ У ПІЦЕРІЇ «PIZZA CON L'UMORE»

### 3.1 Моделювання виробничого процесу з використанням сучасного обладнання

Піцерія є досить вигідним закладом ресторанного господарства. За невеликих витрат можна отримати хороший дохід, якщо грамотно підійти до організації діяльності. Приготування піци має відбуватися відповідно до технології та дотримання всіх етапів, починаючи від замісу тіста і до подачі на стіл клієнту. Тому піцерія повинна бути оснащена професійним технологічним обладнанням [28].

Основою для піци є корж, він повинен бути достатньо тонким, хрустким, але м'яким, так, щоб його можна було скласти, не розламавши скориночку. Класичне тісто для піци готується з використанням оливкової олії. При приготуванні піци повинні застосовуватися тільки свіжі та натуральні компоненти, заморожені напівфабрикати вбивають смак страви [30].

Для приготування піци використовують такі види тіста:

- безопарне дріжджове тісто: готується на молоці або воді з додаванням дріжджів, солі, цукру, яєць, ароматичних добавок, борошна та замішується протягом 5...8 хв., щоб одержати однорідне, без грудочок, не дуже густе тісто та залишити на 2...2,5 год для бродіння;

- опарне дріжджове тісто: спочатку готується опара (тепла вода або молоко, дріжджі та половина борошна), яка повинна бродити 3...3,5 год. Потім додають інші продукти (яйця, сіль, цукор, ароматичні речовини, борошно), вимішують 5...8 хв. та залишають для дозрівання;

- прісне тісто на соді: борошно просіяти разом з содою. Сметану, яйця, цукор та сіль перемішати, додати розм'якшене масло або маргарин, потім - борошно, швидко (на протязі 20-30с) замісити тісто.

Смакові якості піци залежать від начинки. Для неї використовують сир, бекон, сосиски, сардельки, копченості, помідори, солодкий болгарський перець, невеликі кабачки, баклажани. Існують також рецептури піци з рибою, морепродуктами, шампіньйонами, стручками молоді зеленої квасолі, свіжою морквою, маслинами, оливками, майонезом, томатною пастою. Для ароматизації використовують, як правило, майоран (в сухому виді - орегано) або провансальські трави, а також зелень укропу, петрушки, селери [31].

Для приготування тіста для піци у даному закладі використовують тістоміс PRISMAFOOD IBT 10 / HOSTEK MIXA 10. Це обладнання сучасне, його продуктивності достатньо для роботи піцерії [32].

Тісторозкочувальна машина призначена для тонкого розкочування заготовки до певної товщини. Враховуючі невелику потужність піцерії, потреби в машині для розкочування тіста не має. Ця операція здійснюється кухарем вручну по мірі надходження замовлень. Для швидкого виробництва заготовок використовують прес.

Найважливіший етап у процесі приготування – це випікання. Теплове оброблення напівфабрикату піци проводиться при відповідних температурних умовах. Якщо виріб недопекти або пересмажити, якість погіршиться. Правильно випечена піца має хрумку скоринку, інгредієнти не повинні підгоріти. Для цього використовуються професійні печі. Існує багато видів теплового обладнання для випікання піци, а саме: дров'яні печі, які дозволяють повною мірою розкритися смаку страви, а й служать своєрідним декоративним ефектом. Таке обладнання встановлюють прямо в залі, щоб кожен відвідувач зміг побачити, як випікається його улюблена страва.

Газові печі вважаються більш економічними. Це обладнання дозволяє знизити собівартість готової страви за рахунок використання відповідного енергоносія. Але воно потребує дотримання суворих вимог щодо безпеки.

Електричні печі для піцерії є більш зручним та універсальним у використанні. Електрична піч підійде у разі виїзної торгівлі, адже для її

підключення потрібно лише знайти розетку. У даному закладі використовується електрична конвекційна піч 61GE-VAP(7D) Garbin.

Головна відмінність професійної печі для піци від звичайного теплового обладнання полягає в тому, що вона нагрівається до 350-450 ° С, оснащена кам'яним або керамічним подом, здатна випікати щонайменше 15 страв на годину. Також температура верхньої та нижньої поверхні у неї регулюється перед приготуванням піци.

Усі продукти повинні пройти попереднє механічне оброблення. Гриби, овочі, зелень, м'ясо, морепродукти та інші інгредієнти необхідно промити у мийній ванні. За допомогою овочерізки, слайсера, куттера можна швидко подрібнити продукти для начинки на піцу.

Також на професійній кухні не обійтися без такого обладнання, як стіл. На ньому готуються інгредієнти, формується піца. Це обладнання для піцерії має свої особливості: мармурову, гранітну або сталеву стільницю, на якій роблять заготовку для піци. Така поверхня дуже зручна для роботи з тістом; спеціальні охолодні відсіки, де можна скласти різні інгредієнти для приготування страви. Продукти кухарі нарізають заздалегідь, щоб у результаті швидше складати піцу та відправляти її на випікання. Для роботи кухарі повинні використовувати професійний, якісний інвентар, це впливає на якість готової продукції.

Для зберігання і презентації салатів і солодких страв необхідно спеціальне обладнання. Вітрини зможуть не лише вигідно демонструвати відвідувачам страву, а й підтримувати необхідний температурний режим, зберігати смакові та зовнішні якості продукції.

При оснащенні піцерії необхідно брати до уваги фінансові можливості та плани на розвиток бізнесу.

Для підвищення ефективності виробничих процесів у закладах харчування необхідно звернути увагу на раціональне й економне використання матеріально-технічних і трудових ресурсів, спрямоване на зниження рівня витрат. Раціональне використання матеріально-технічних і трудових ресурсів

розглядають як сукупність заходів, методів, факторів і принципів, які забезпечують зниження витрат на одиницю ресторанної продукції [33, 34].

Пропонуємо наступні заходи для піцерії щодо економного використання матеріально-технічних і трудових ресурсів, які умовно можна поділити на виробничо-технічні й організаційно-економічні (табл. 3.1).

Таблиця 3.1 – Заходи щодо економного використання ресурсів у піцерії

Фактори	Методи	Захід
Виробничо-технічні	Застосування ресурсозберігаючих технологій	Утеплення фасаду будівлі; зниження витрат на кондиціонування повітря; забезпечення ефективної роботи холодильного обладнання; зниження витрати енергії на освітлення; економне водоспоживання.
	Впровадження сучасного обладнання	Оснащення дров'яною піччю для піци, пресом для заготовки, столами з керамічним покриттям.
	Механізація трудомістких процесів	Оснащення слайсером, куттером для здійснення механічних операцій по нарізанню і подрібненню продуктів
	Належне зберігання сировини	Використання столів з охолоджувальним прилавком для зберігання компонентів начинки для піци
Організаційно-економічні	Удосконалення нормативної бази для визначення оптимальної кількості сировини	Розроблення комплексу технологічних карток на кулінарну продукцію, що випускається
	Оптимізація робочого часу працівників	Розробити раціональні графіки виходу на роботу і перерв, враховуючі, що піцерія працює без вихідних
	Оптимізація форм оплати праці	Економічне стимулювання працівників за високу якість продукції, раціональне використання ресурсів
	Впорядкування системи ціноутворення	На сировину, яка має високу вартість встановлювати більш низьку націнку, ніж на більш дешеву

Раціональний технологічний процес передбачає: застосування передових технологій, ефективне використання обладнання, наукову організацію праці, економне витрачання сировини, зведення до мінімуму втрат, оптимальну організацію сировинного та матеріально технічного постачання. Пропонуємо для піцерії наступну модель виробничого процесу (табл. 3.2).

Таблиця 3.2 – Модель виробничого процесу піцерії

Операції та режими	Приміщення	Обладнання
Приймання продуктів 6.00 – 13.00	Завантажувальний майданчик	Ваги товарні
Зберігання сировини і продуктів відповідно до санітарних вимог	Холодильна камера, морозильна камера, комора сипучих продуктів, комора овочів	Стелажі, контейнери
Підготовка продуктів до теплового оброблення 8.00-14.00	Гарячий цех, окремі робочі місця	Столи з мийними ваннами (2 шт.)
Приготування кулінарної продукції 6.00-20.30	Холодний цех	Слайсер, міксер, виробничі столи (2 шт.), холодильна шафа
	Гарячий цех з відділенням для приготування тіста для піци	Просіювач борошна, тістомісильна машина, куттер, прес для заготовки піци, овочерізка, плита електрична, шафа для піци, стіл виробничий охолоджувальний
Реалізація продукції і організація споживання 9.00-21.00	Зала піцерії, літній майданчик, бар	Барна стійка, кавомашини, охолоджувач соків, холодильна вітрина

Таким чином, дооснащення піцерії сучасним технологічним обладнанням, оптимізація виробничих процесів, впровадження виробничо-технічних і організаційно-економічних заходів позитивно вплине на якість кулінарної продукції, економічні показники діяльності піцерії, формування позитивного іміджу на споживчому ринку.

### 3.2 Рекомендації щодо провадження системи НАССР у піцерії

На сучасному етапі підприємства харчової галузі починають широко використовувати при виробництві харчових продуктів різні види добавок, нові засоби їх оброблення. Така продукція може спричиняти неоднозначний і не до кінця вивчений вплив на організм людини, викликати різні патології або алергічні реакції. Спостерігається також підвищений епідеміологічний ризик глобальних масштабів у зв'язку з поширенням різних інфекційних захворювань. Така ситуація потребує постійно попереджати найменші ризики щодо безпеки харчової продукції [35].

На конкурентоспроможність закладів ресторанного господарства, які займаються виготовленням кулінарної продукції, борошняних кондитерських виробів впливають фактори, пов'язані з санітарно-гігієнічною небезпекою, починаючи від умов виробництва та закінчуючи особистою гігієною співробітників. Особливо ця проблема стосується малих підприємств.

Ідея НАССР охоплює всі види потенційних небезпечних складових, які можуть вплинути на безпечність харчових продуктів. До них відносяться біологічні, фізичні та хімічні чинники, що виникли або природним шляхом з причин, пов'язаних із довкіллям, або через порушення процесу виробництва. Споживачі найбільше переймаються хімічними та фізичними небезпеками, які можна більш легко виявити. Але, звичайно, найбільш серйозними з урахуванням важкості наслідків для здоров'я людини мають мікробіологічні чинники. Отже, незважаючи на те, що система НАССР охоплює всі небезпечні чинники, основну увагу приділено мікробіологічним проблемам.

Впровадження системи НАССР окремим закладом харчування сприяє зменшенню можливого ризику виникнення випадків щодо загрози безпечності харчових продуктів. Тому заклади повинні розробити та запровадити ефективну систему НАССР, індивідуальну для кожного, враховуючи специфіку його діяльності, що дозволяло б контролювати усі небезпечні фактори, які можуть бути у харчовому продукті.

Система НАССР складається з програм-передумов, які повинні бути запроваджені і підтримуватися належним чином. Такий підхід вимагає від персоналу закладів ресторанного господарства дотримання принципів, забезпечення знань та практичних навичок у розробленні, впровадженні системи управління безпечністю, їх ефективному функціонуванні.

НАССР передбачає впровадження на підприємстві задокументованих процедур, за допомогою яких створюються умови для безпечного приготування якісної харчової продукції. Ці процедури стосуються усіх сфер діяльності закладу: планування виробничих, допоміжних і побутових приміщень, їх стан; захист харчових продуктів від забруднення та сторонніх добавок; безпека предметів і матеріалів, які контактують з харчовими продуктами; здоров'я і гігієна персоналу; поведіння з відходами та сміттям; профілактика і боротьба зі шкідниками тощо [36].

Важливою умовою НАССР є те, що підприємці повинні чітко документувати опис того, як дотримуються процедури по кожній з програм (котрі регулюють певну сферу). Опис розробляється з урахуванням індивідуальних особливостей закладу.

Для впровадження системи НАССР в піцерії пропонуємо використати наступний алгоритм дій:

1. Створити стратегію безпеки харчової продукції та її якості: документально оформити цілі, завдання і способи їх реалізації; заявити про обов'язки керівництва; ознайомити персонал з політикою безпеки і якості продукції, що випускається.

2. Сформувати робочу групу НАССР, яка буде працювати над впровадженням системи, призначити відповідальних і терміни виконання.

3. Створити інформаційну базу по кожному найменуванню меню. Визначити якість вимогам і нормам.

4. Проаналізувати особливості роботи закладу:

- зробити схему закладу: розташування складських, виробничих і допоміжних приміщень, їх взаємозв'язок;

- визначити повноту, достатність та наявність інструкцій технологічних процесів, технологічних карт;

- розробити блок-схеми виробничих процедур, від яких залежить безпека і якість продукції;

5. Виявити і проаналізувати всі потенційні ризики НАССР в піцерії.

6. Розробити систему планово-попереджувальних дій: контроль сировини, параметрів процесів приготування продукції; технічне обслуговування та ремонт закладу, обладнання; калібрування і перевірка вимірювальних пристроїв; дезінфекція інвентарю; правила особистої гігієни; боротьба з комахами і гризунами.

Кожна дія має бути задокументована згідно нормативної бази.

7. Сформувані систему критичних контрольних точок (ККТ). Скласти їх перелік відповідно до виявлених небезпек і блок-схеми. Наприклад, це можуть бути процеси; приймання та зберігання сировини; теплове оброблення продуктів; температура, умови зберігання та термін придатності готових страв; пакування або подача готової продукції тощо.

8. Створіть робочі листи під кожен ККТ, де фіксується: об'єкт контролю; його параметри важливі для контролю; способи і процедури моніторингу; коригувальні дії та особи, які їх здійснюють; форми оцінки ефективності моніторингу.

9. Скласти графік внутрішніх перевірок з визначенням форм звітності.

Впровадження НАССР у закладі харчування - непроста процедура. Для її успішної реалізації необхідно відвідати навчальні семінари і тренінги.

Використання принципів НАССР на етапі розробки нових харчових продуктів дозволить забезпечити високу якість та безпечність продукції, створити сприятливі умови для виходу на ринки інших країн. Ризики можуть бути біологічними, хімічними або фізичними, що зумовлюються відповідними властивостями, при наявності яких харчовий продукт під час споживання може оказатись шкідливим для людини (додаток Г).

Розглянемо наявність критичних точок та їх контроль при виробництві піци. У визначенні потенційних ризиків та ККТ функціонування технології системи важливе місце належить якості сировини, безпечності матеріалів, що використовуються у виробництві продукції. У зв'язку з цим на наступному етапі проведена ідентифікація небезпечних чинників, що можуть виникнути за рахунок використання сировини (табл. 3.3).

Таблиця 3.3 - Ідентифікація небезпечних чинників у сировині, що використовуються для піци

Найменування сировини	Нормативний документ	Потенційні ризики		
		(Б)	(Х)	(Ф)
Борошно пшеничне в/с	ДСТУ 52189-2003	БГКП; МАФAM; КОЕ;	Мікотоксини, пестициди, солі важких металів	Сторонні домішки
Цукор білий	ДСТУ 4623-2006	БГКП; МАФAM; КОЕ	Солі важких металів	Сторонні домішки
Сіль харчова	ДСТУ 3583:2015	-	Солі важких металів	Сторонні домішки
Яйця курячі	ДСТУ 5028-2008	БГКП; МАФAM; КОЕ;	Афлотоксин, гормони, антибіотики, пестициди	-
Маргарин вершковий	ДСТУ 4465:2005	БГКП; МАФAM; КОЕ;	Сорбінова кислота, афлотоксин, солі металів	Сторонні домішки
Дріжджі хлібопекарські	ДСТУ 4812:2007	БГКП; МАФAM; КОЕ;	Солі важких металів	Сторонні домішки
Вода питна	ДСТУ 7525:2014	БГКП; МАФAM; КОЕ;	Солі важких металів, діоксид хлору, хлорити	Сторонні домішки
Томати свіжі	ДСТУ 1009:2005	БГКП; МАФAM; КОЕ;	Нітриди, пестициди, солі важких металів	Сторонні домішки
Сир моцарела	ДСТУ 6003:2008	БГКП; МАФAM; КОЕ;	Солі важких металів	Сторонні домішки
Ковбасні вироби	ДСТУ 4436:2005	БГКП; МАФAM; КОЕ;	Нітриди, пестициди, солі важких металів	Сторонні домішки

Розроблено блок-схему виробництва піци з оцінюванням технологічних операцій стосовно небезпечних чинників і ідентифікацію критичних контрольних точок (ККТ) (додаток Д).

ККТ 1. Вхідний контроль якості сировини (ризика – хімічні, біологічні, фізичні). Якість борошна, цукру, яєць, овочів регламентується певними нормативними документами.

ККТ 2. Підготовка сировини (ризиками – хімічні, біологічні, фізичні).  
Порушення технологічного процесу на стадії підготовки сировини може викликати фізичне забруднення тіста.

ККТ 3. Замішування тіста, приготування начинки та формування виробів (ризиками – біологічні, фізичні). Недотримання санітарних вимог сприяє забрудненню напівфабрикатів мікроорганізмами та сторонніми домішками.

ККТ 4. Випікання виробу (ризиками – біологічні). При недотриманні температурного режиму можливе зберігання мікроорганізмів.

ККТ 5. Подача (ризиками – фізичні, біологічні). При порушенні можливе забруднення сторонніми домішками та мікроорганізмами.

Таким чином, впровадження НАССР покликане допомогти закладу виділити всі небезпечні чинники, які можуть нести потенційну загрозу для життя і здоров'я споживачів, та запобігти їх виникненню, мінімізуючи таким чином інциденти із харчової безпеки, які тягнуть за собою правову відповідальність.

Запропоновані нами пропозиції зводимо в таблицю 3.4.

Таблиця 3.4 - Пропозиції щодо удосконалення процесів виробництва в піцерії «Pizza con L'umore»

Назва заходу	Зміст заходу	Очікуваний результат
Застосування ресурсозберігаючих технологій	Утеплення фасаду будівлі; зниження витрати енергії на освітлення; водоспоживання.	Зменшення витрат виробництва
Моделювання виробничого процесу	Дооснащення технологічним обладнанням для приготування піци	Механізація трудомістких процесів
Впровадження сучасного обладнання	Оснащення дров'яною піччю для приготування піци.	Підвищення якості готових виробів. Збільшення попиту
Впровадження системи НАССР	Розроблено алгоритм дій. Визначено критичні точки контролю при виробництві піци, види небезпек	Забезпечення якості і безпеки харчової продукції. Підвищення конкурентоспроможності. Збільшення прибутку.

## ВИСНОВКИ

За останній час у сфері ресторанного господарства відбулося багато змін, що істотно вплинуло на кулінарні пристрасті українців. Серйозно змінилися умови і принципи функціонування підприємств харчування. З'явилося багато нових форматів ресторанного бізнесу, одним з яких є так званий піцерійний бізнес, що в умовах конкуренції вимагає постійної роботи щодо удосконалення форм і методів роботи, впровадження сучасного обладнання.

Мета даної роботи - наукове обґрунтування теоретичних положень та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення процесів виробництва і забезпечення якості продукції в піцерії «Pizza con L'umore».

На першому етапі було проаналізовано виробничий процес як об'єкт управління. Організація виробництва – це система взаємопов'язаних елементів, що характеризують виробництво, його організацію, технічне обслуговування, а також управління виробничою стратегією, програмою, виробництвом в оперативному режимі, матеріальним забезпеченням виробництва, виробничою економікою, ціноутворенням, витратами на виробництві.

Управління якістю продукції здійснюється на всіх етапах виробничого процесу. Кулінарна продукція повинна відповідати вимогам нормативно-технічної документації: збірникам рецептур страв і виробів, санітарно-гігієнічним, мікробіологічним і медико-біологічним показникам.

Для визначити напрямів удосконаленні виробничої діяльності закладів ресторанного господарства запропоновано: застосування у виробничому процесі сучасних інформаційних систем для формування меню, розрахунку вартості страв, витрат сировини; оснащення сучасним технологічним обладнанням; виявлення можливості механізації технологічних процесів, оптимізація виробничої структури

За аналізом літературних джерел встановлено чинники, які впливають на якість продукції. Їх можна об'єднати за групами: технічні, організаційні і економічні.

У роботі проведений аналіз маркетингового середовища функціонування піцерії «Pizza con L'umore», визначено потенційних клієнтів. Даний вид бізнесу володіє дуже широкою цільовою аудиторією. З плином часу популярність піцерій в нашій країні зростає. Це також пов'язано зі збільшенням популярності європейської кухні, зокрема італійської. Цільова аудиторія даного закладу дуже широка, попит на продукцію високий.

До сильних сторін піцерії належать: інтер'єр, оригінальне меню, висока якість продукції. У закладі реалізується широкий асортимент піци, салати, випікається італійський хліб фоккача, кава, що дозволяє задовольнити потреби різних клієнтів. Інтер'єр створює затишну атмосферу, дозволяє отримати естетичне задоволення та розслабитись.

Аналіз роботи піцерії «Pzzai con L'umore» показав, що заклад розташований у місці з жвавим потоком потенційних клієнтів, користується популярністю. Меню піцерії складають страви італійської кухні: салати, класичні піци і піци за власними рецептурами, десерти. Особливою популярністю користується кава, про що залишають повідомлення користувачі на сайті закладу

Запропоновано наступні основні напрями удосконалення виробничої діяльності: застосування сучасного технологічного обладнання, у першу чергу, пов'язаного з приготуванням піци (механічного, теплового, холодильного). Зараз випускається багато видів обладнання невеликої продуктивності - настільне механічне, малогабаритне теплове; розробка прогресивної технології виробництва продукції на базі нової техніки; впровадження наукової організації праці, тобто науково обґрунтованих змін в організацію виробництва, норм праці, вивчення і застосування передового досвіду.

Для забезпечення безпеки харчової продукції, підвищення конкурентоспроможності запропоновано алгоритм дії щодо запровадження системи управління безпечністю харчових продуктів (НАССР), яка є обов'язковою для закладів ресторанного господарства.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Організація виробництва ресторанного господарства. [Електронний ресурс]. URL: <https://ukrreferat.com/chapters/organizaciya-virobnictva/organizatsiya-virobnitstva-restorannogo-gospodarstva-kursova-robota.html>. (дата звернення: 28.05.2023).
2. ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю. Вимоги. (ISO 9001:2008, IDT) [Чинний від 01.09.2009]. Вид. офіц. Київ: Держспоживстандарт України, 2009. 26
3. Вдосконалення використання виробничого потенціалу на підприємствах ресторанного господарства. [Електронний ресурс]. URL: <http://referat-ok.com.ua/work/vdoskonalennja-vikoristannja-virobnich/>. (дата звернення: 28.05.2023).
4. Мальська М.П. Ресторанна справа. [Електронний ресурс]. URL: <https://westudents.com.ua/glavy/93174-3-tehnologchn-protsesi-virobnitstva-produkts-restorannogo-gospodarstva.html>. (дата звернення: 29.05.2023).
5. Організація виробництва на прикладі ресторану. [Електронний ресурс]. URL: <https://ukrreferat.com/chapters/fizkultura/organizatsiya-virobnitstva-na-prikladi-restoranu-hreshhatik-kursova.html>. (дата звернення: 28.05.2023).
6. Павлюченко О.С. Організація виробництва в закладах ресторанного господарства. / О.С. Павлюченко, А.В. Гавриш. – Київ: НУХТ, - 2017. – 227 с.
7. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. / В. В. Архіпов. – Київ : ЦУЛ, 2019. – 280 с.
8. Д'яконова А.К. Реінжиніринг бізнес-процесів як сучасний інструмент успішного розвитку ресторанного господарства/ А.К. Д'яконова, Ф.А. Трішин, О.М. Коротич // Економіка і суспільство, вип. №29, 2021. – С. 68-77.
9. Степова. С. В., Когут А. Л. Доцільність застосування інформаційних технологій в ресторанному бізнесі. [Електронний ресурс]. URL: [http://www.nauka.com/3\\_ANR\\_2014/Informatica/3\\_15362023.doc.htm](http://www.nauka.com/3_ANR_2014/Informatica/3_15362023.doc.htm). (дата звернення: 30.05.2023).

10. Цюцяк А.Л. Контроль в системі управління якістю на підприємствах ресторанного господарства/ А.Л. Цюцяк // Науково-інформаційний вісник. Економічні науки. №23, 2015. – С. 251 – 259.

11. Управління якістю продукції ресторанного господарства. [Електронний ресурс]. URL: [https://pidru4niki.com/87561/turizm/upravlinnya\\_yakistyu\\_produktsiyi\\_restorannogo\\_gospodarstva](https://pidru4niki.com/87561/turizm/upravlinnya_yakistyu_produktsiyi_restorannogo_gospodarstva). (дата звернення: 30.05.2023).

12. Кузьмін, Т.М., Губар О.В. Методи оцінювання якості кулінарної продукції. [Електронний ресурс]. URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/12023456789/28004/1/Methods%20for%20>. (дата звернення: 31.05.2023).

13. Томаля Т.С., Щипанова Я.І., Економіка. Управління. Інновації. 2014. Вип.2(12). [Електронний ресурс]. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/tomalya.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/tomalya.htm). (дата звернення: 31.05.2023).

14. Язіна В., Кучер М. & Сабіров, О. (2021). Сучасні аспекти управління якістю продукції та послуг підприємств готельно-ресторанного господарства. [Електронний ресурс]. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-34-87>. (дата звернення: 30.05.2023).

15. Застосування системи HACCP в Україні. [Електронний ресурс]. URL: <https://www.dominuslegal.com/zastosuvannya-sistemi-haccp-v-ukrayini/>. (дата звернення: 31.05.2023).

16. Петровська І.О. Впровадження системи HACCP у закладах швидкого харчування.// І.О. Петровська, О.Г. Мітал, С.А. Мітал.// Серія: Економіка та підприємництво, 2020 р., № 1 (112). С. 119-124.

17. Дудко П.М. Переваги від впровадження системи HACCP на підприємствах харчової промисловості України. [Електронний ресурс]. URL: [https://er.knutd.edu.ua/bitstream/12023456789/7488/1/20170321\\_EconFinance\\_V2\\_P069-071.pdf](https://er.knutd.edu.ua/bitstream/12023456789/7488/1/20170321_EconFinance_V2_P069-071.pdf). (дата звернення: 31.05.2023).

18. Тітомир, Л., & Власюк (2022). Переваги системи HACCP в ресторанному бізнесі. //Економіка та суспільство, (45). [Електронний ресурс]. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-45-74>. (дата звернення: 31.05.2023).

19. ДСТУ ISO 22000:2007. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-якої організації харчового ланцюга. – К. - 2007. -30с.
20. Як працюватиме система НАССР у кав'ярнях, ресторанах. [Електронний ресурс]. URL: <https://www.cherk-consumer.gov.ua/hromadianam/upravlinnia-bezpechnosti-kharchovykh-produktiv/novyny-upravlinnia>. (дата звернення: 31.05.2023).
21. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент. [Електронний ресурс]. URL: [https://tourlib.net/books\\_ukr/nechauk532.htm](https://tourlib.net/books_ukr/nechauk532.htm). (дата звернення: 01.06.2023).
22. Ефективний SWOT-аналіз: що це таке, матриця та найкращі приклади для різних ніш бізнесу. [Електронний ресурс]. URL: <https://ua.weblium.com/blog/efektivnij-swot-analiz-zaporuka-uspihu-vashogo-biznesu-najkrashi-prikladi-dlya-riznih-nish-biznesu>. (дата звернення: 28.05.2023).
23. Обозна А.О., Шабельник Н.М., Плахотний В.С. Напрями удосконалення системи ресторанного обслуговування. [Електронний ресурс]. URL: [http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/1\\_2019/60.pdf](http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/1_2019/60.pdf). (дата звернення: 01.06.2023).
24. Піцерія - вигідний бізнес при малих витратах. [Електронний ресурс]. URL: [http://posuda-ua.com/index.php?route=information/news&news\\_id=59](http://posuda-ua.com/index.php?route=information/news&news_id=59). (дата звернення: 03.06.2023).
25. Назаренко І.А. Організація ресторанного господарства: навч. Посібник. / І.А. Назаренко, Р.П. Никифоров, Н.В. Лохман. – Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2017. – 165 с.
26. Самодай В.П. Організація ресторанної справи: навч. посіб./ В.П. Самодай, А. І. Кравченко. – Суми: Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. – 424 с.
27. Детальний бізнес-план піцерії. [Електронний ресурс]. URL: <https://itstatti.in.ua/18-biznes/640-biznes-plan-pitseriji.html>. (дата звернення: 03.06.2023).

28. Відкриття піцерії з нуля: нюанси організації бізнесу та витрати. [Електронний ресурс]. URL: <https://vk-spy.ru/uk/the-authors/otkrytie-piccerii-s-nulya-nyuansy-organizacii-biznesa-i/>. (дата звернення: 03.06.2023).

29. Устаткування для піцерій, як організувати піцерію. [Електронний ресурс]. URL: <https://www.food-service.com.ua/ua/ustatkuvannya-dlya-pitseriy-yak-organizuvati-pitseriyu-i132>. (дата звернення: 03.06.2023).

30. Технологія приготування тіста для піци. [Електронний ресурс]. URL: <https://bizreview.com.ua/tehnologiya-prigotuvannya-pitsi-tehnologiya-rigotuvannya-tista-dlya-pitsi/>. (дата звернення: 03.06.2023).

31. Піца - види і приготування. [Електронний ресурс]. URL: <https://harchi.info/blogs/san-ayt-j/pica-vydy-i-prygotuvannya>. (дата звернення: 03.06.2023).

32. Обладнання для піцерії. [Електронний ресурс]. URL: [https://hotmax.com.ua/ua/kompleksnoe\\_osnashhenie/oborudovanie\\_dlya\\_picczerii\\_sovety\\_i\\_po\\_vyboru.html](https://hotmax.com.ua/ua/kompleksnoe_osnashhenie/oborudovanie_dlya_picczerii_sovety_i_po_vyboru.html). (дата звернення: 03.06.2023).

33. Удосконалення форм праці та впровадження науково-технічного прогресу. [Електронний ресурс]. URL: [https://pidru4niki.com/1417012043420/turizm/udoskonalennya\\_form\\_pratsi\\_vprovadzhennya\\_naukovo-tehnichnogo\\_progresu](https://pidru4niki.com/1417012043420/turizm/udoskonalennya_form_pratsi_vprovadzhennya_naukovo-tehnichnogo_progresu). (дата звернення 05.06.2023).

34. Лебеденко Т.Е., Крусір Г.В., Шуцько Г.С. Енергозберігаючі технології в ресторанному господарстві. [Електронний ресурс]. URL: <http://journals-lute.lviv.ua/index.php/visnyk-econom/article/view/725>. (дата звернення: 05.06.2023).

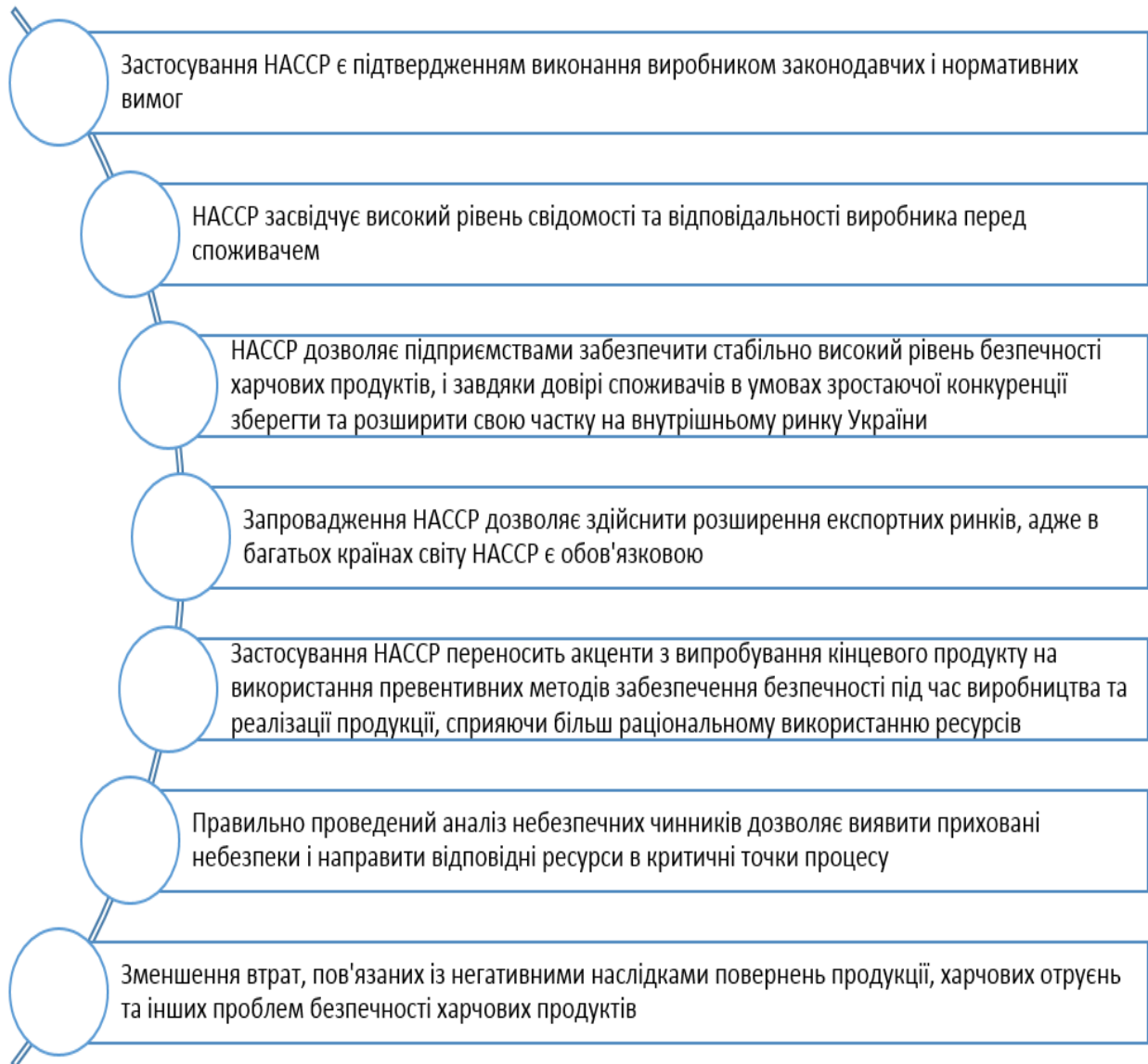
35. Приклад системи ХАССП для кафе та ресторану. [Електронний ресурс]. URL: <https://atestor.ua/uk/poleznye-stati/primer-sistemy-hassp-dlya-kafe-restorane/>. (дата звернення: 05.06.2023).

36. Як працюватиме система НАССР у кав'ярнях, ресторанах. [Електронний ресурс]. URL: <https://www.cherk-consumer.gov.ua/hromadianam/upravlinnia-bezpechnosti-kharchovykh-produktiv/novynu-upravlinnia>. (дата звернення: 05.06.2023).

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Переваги впровадження НАССР



Додаток Б  
Структура послуг піцерії



Додаток В  
Меню піцерії

Назва	Складові
<b>Піца</b>	
Фірмова	соус із цільних томатів, сир моцарела, баклажани, перець болгарський, руккола, чилі, оливкова олія
А-ля Лазанья	соус бешамель, соус болоньезе, сир моцарела, базилік
М'ясна	соус із цільних томатів, ростбіф, підсмажені мариновані печериці, фіолетова цибуля, сир моцарела,
З куркою	соус із цільних томатів, куряче філе, кукурудза консервована, сир моцарела,
Прошутто	олія з в'ялених томатів, сир моцарела, помідори чері, руккола, соус бальзамік
Козацька	томатний соус, гірчиця в зернах, чилі, смажений бекон, охотницькі ковбаски, маринований огірок, сир моцарела
Маргарита	сир моцарела, базилік
Грибна	соус із цільних томатів, королівські гриби, підсмажені мариновані печериці, сир моцарела,
Чотири сири	соус маскарпоне, сири моцарела, пармезан, массдам, горгонзола
<b>Супи</b>	
Суп дня	грибний, або сирний, або кабачковий, або морквяний, або гарбузовий, або з броколі
<b>Салати</b>	
Цезар	салат айсберг, соус цезар, крутони, пармезан
Цезар	з куркою салат айсберг, соус цезар, крутони, пармезан, запечене копчене куряче філе
М'ясний	руккола, шпинат, помідори чері, жовтий перець, фіолетова цибуля, ростбіф, підсмажені мариновані печериці, гірчиця у зернах
<b>Гарячі напої</b>	
Чай	чорний, зелений, фруктовий, з лимоном
Кава	еспресо, капучино, американо, латте, раф-кава
<b>Десерти</b>	
	тирамісу, пана кота, крем Шантільї

## Додаток Г

## Небезпечні чинники харчових продуктів



## Додаток Д

## Принципова блок-схема виготовлення піци

