

Міністерство освіти і науки України

**Державний заклад «Луганський національний університет
імені Тараса Шевченка»**

**ПІДПРИЄМНИЦТВО, ТОРГІВЛЯ:
ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ТА ПРАКТИЧНІ
АСПЕКТИ РОЗВИТКУ**

**МАТЕРІАЛИ
II МІЖНАРОДНОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ
(м. Старобільськ, 26–27 листопада 2020 року)**

*Присвячена 100-річчю Державного закладу
«Луганський національний університет імені Тараса Шевченка»*

**Старобільськ
2020**

Програмний комітет

С. В. Савченко, голова комітету, д. п. н., професор, ректор Державного закладу «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка» (ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка»).

Члени програмного комітету:

М. Унал, д. м. н., професор, ректор Середземноморського університету;

Є. Малець, д. ю. н., професор, ректор Краківської Академії імені Анджея Фрича Моджевського;

М. Халваші, к. і. н., професор, ректор Батумського державного університету імені Шота Руставелі;

С. М. Лебєдєва, д. е. н., професор, ректор Закладу освіти «Білоруський торгово-економічний університет споживчої кооперації»;

Т. В. Стойкова, к. т. н., доцент, директор Центру якості товарів та захисту споживачів Економічного університету – Варна;

Н. В. Омельченко, к. т. н., професор, голова громадської організації «Науково-дослідний центр «Незалежна експертиза»;

О. Є. Сисоєва, генеральний директор Державного підприємства «Луганський регіональний науково-виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації»;

А. О. Хорошко, перший заступник начальника Головного управління Держпродспоживслужби в Луганській області.

Організаційний комітет

Л. Ц. Ваховський, голова комітету, д. п. н., професор, проректор з науково-педагогічної роботи ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка»;

В. Ф. Дрель, заступник голови комітету, к. б. н., доцент, директор навчально-наукового інституту торгівлі, обслуговуючих технологій та туризму ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка».

Члени організаційного комітету:

О. Л. Караман, д. п. н., професор, директор навчально-наукового інституту педагогіки і психології ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка»;

Л. І. Сєноґонова, к. т. н., доцент, завідувач кафедри товарознавства, торговельного підприємництва та експертизи товарів ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка»;

Т. О. Євлаш, к. е. н., доцент кафедри технологій виробництва і професійної освіти ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка»;

В. С. Володавчик, асистент кафедри товарознавства, торговельного підприємництва та експертизи товарів ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка».

П 32 Підприємництво, торгівля: теоретичні підходи та практичні аспекти розвитку : матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції (м. Старобільськ, 26-27 листопада 2020 року). – Харків : Вид-во Іванченка І.С. : Харків, 2020. – 278 с.

ISBN 978-617-7879-49-6

У матеріалах конференції розглядаються сучасні тенденції розвитку інноваційного підприємництва, теорія і практика управління якістю та безпечністю товарів і послуг, захист прав споживачів, митне регулювання в Україні та формування професійних компетентностей під час підготовки фахівців спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність».

УДК 005.342:339

*Рекомендовано до друку Вченою радою ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка» (протокол №5 від 24 грудня 2020 року)
Матеріали друкуються в авторській редакції мовами оригіналів, за виклад, зміст і достовірність яких відповідальні автори. Погляди, відображені у публікаціях, не завжди можуть співпадати з офіційною позицією організаторів конференції*

Розповсюдження та тиражування без офіційного дозволу Державного закладу «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка» заборонено

Conclusion: The very definition of CPC helps to minimize the chemical, physical and biological risks that may arise in the process of making gluten-free brownies in the workplace.

References

1. Mearin ML. The prevention of coeliac disease. *Best Pract Res Clin Gastroenterol* 2015; 29(3):493–501.
2. Development of combined composition pessaries for genital herpes treatment / O. M. Litvinova, Ju. V. Levachkova, A. V. Zaichenko, V.V. Chernykh, V.M. Chushenko // *ScienceRise: Pharmaceutical Science*. – 2017. – № 2 (6). – С.42–47. doi : 10.15587/2519-4852.2017.99956.

ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ СИСТЕМ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА РОСІЇ ТА УКРАЇНИ

Ю. В. Безрученков

доцент кафедри туризму, готельної і ресторанної справи, к.пед.н.
ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка»
Україна, Старобільськ

Сучасна компанія, обираючи стратегію розвитку, постійно прагне покращити свій імідж, об'єднати команду професіоналів на базі власного підприємства, маючи на меті набути міжнародного визнання та наближаючи свою продукцію чи послуги до європейських стандартів якості. Ініціативні дії керівників фірми в цьому напрямку обов'язково приведуть до рішення постійно контролювати якість товарів та послуг. Заклади ресторанного господарства не є виключенням з цього твердження. Одразу ж виникає закономірне питання: які системи контролю якості обслуговування існують в закладах ресторанного господарства України і Росії, чи є різниці між ними та чи потрібно вдосконалювати систему контролю якості в Україні.

Цю область ресторанного бізнесу вивчали багато дослідників, серед яких, Шадрин А., який вивчав основні напрямки покращення якості обслуговування в закладах харчування (5 потреб, 8 принципів, 10 заповідей), Віткін Л., що досліджував системи контролю якості в Україні (Місце України в світовій та європейській якості), Миронюк Г., який спеціалізувався на державних системах стандартизації (Державна політика в області якості). Але, незважаючи на це, такі питання, як обов'язковість сертифікації закладів ресторанного господарства та доцільність сертифікації підприємств ресторанного бізнесу в цілому, залишились не до кінця дослідженими.

Метою роботи є надання характеристики системи контролю якості обслуговування на підприємствах ресторанного господарства, які використовуються в Росії та Україні, зробити їх порівняльний аналіз, розкрити тенденції в цій сфері.

Якість обслуговування – це сукупність характеристик процесу і умов обслуговування, які забезпечують задоволення встановлених або можливих потреб відвідувачів [1, с. 55].

Для контролю якості обслуговування в підприємствах ресторанного господарства використовують різні системи стандартів. Україна вигідно відрізняється тим, що має 2 особистих стандарти: ДСТУ та УкрСЕПРО. Та окрім того впроваджує успішні розробки систем контролю якості інших держав. Також періодично оцінку якості обслуговування дають представники комітету з захисту прав споживачів як в Росії, так і в Україні [2, с. 46].

Російські стандарти якості також представлені державним стандартом – ГОСТ Р. Існуючі системи стандартів переслідують правові і соціально-економічні цілі. По-перше, в законодавчому порядку забезпечується захист інтересів споживача і держави в питаннях якості продукції, охорони навколишньої середовища, безпеки життя і здоров'я населення. По-друге, гарантується технічна єдність при розробці, виробництві, експлуатації продукції та наданні послуг. По-третє, система стандартів служить нормативно-технічною базою соціально-економічних програм і проектів.

Правила і процедури оформлення російського Держстандарту ГОСТ Р схожі з сертифікацією українського аналогу УкрСЕПРО, але існують деякі різниці в схемах сертифікації та строках дії [3, с. 32]. Можна прослідити схожий розвиток історії впровадження управління та контролю якості обслуговування Росії та України після розпаду СРСР, який обумовив звернення обох держав до іноземного досвіду керуванням якістю та контролю якості в підприємствах ресторанного господарства.

Впровадження системи якості має свої сильні сторони. Воно дозволяє підприємству:

- покращити та оптимізувати свою діяльність та підвищити виробництво;
- посилити акцент на цілі своєї діяльності та досягненні очікувань споживачів;
- досягнути і стабільно підтримувати високу якість своєї продукції і послуг для задоволення потреб і вимог споживачів;
- забезпечити для споживачів докази відносно того, що організація може зробити для них;
- відкрити нові можливості або зберегти вже завойовані сегменти ринку;
- отримати визнання з боку замовників завдяки сертифікації [4, с. 58].

Міжнародні стандарти серії ISO 9000 вже визнані і доволі ефективно впроваджуються в багатьох країнах світу, в тому числі й Україні та Росії.

Вони завдають методик саморегулювання та функціонування на підприємстві системи управління якістю. При цьому стандарти не встановлюють ніяких точних критеріїв якості, тому що в різних галузях виробництва та напрямках діяльності підприємства вони свої. Саме такою своєю універсальністю вони й зобов'язані широкому їх впровадженню в усіх галузях промисловості. Така сертифікація постає гарантом якості обслуговування. Без наявності сертифіката ISO 9000 неможливий вихід компанії на міжнародний ринок і співпрацю з іноземними партнерами.

На даний момент проявилася позитивна тенденція збільшення впровадження і сертифікації систем якості на вітчизняних підприємствах.

В державному реєстрі зареєстровано сотні підприємств з системами якості, однак важливо щоб ці системи залишалися живими.

Українські версії стандартів:

ДСТУ ISO 9000:2007 — аналог ISO 9000:2005

ДСТУ ISO 9001:2009 — аналог ISO 9001:2008

Російські версії стандартів:

ГОСТ Р ИСО 9000-2008 — аналог ISO 9000:2005

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 — аналог ISO 9001:2008

Але окрім позитивного ефекту є і негативний. Сюди відноситься те, що сертифікація підприємств ресторанного господарства є необов'язковою, тому і не зазнала досі значного поширення серед вітчизняних закладів харчування. Виключення складає лише обов'язкова сертифікація електричного та механічного устаткування харчової промисловості, хімія (яка використовується в закладі), продукція закладу харчування, яка реалізується іншому закладу, та сировина, з якої виробляється продукція закладу харчування. Але на підставі вже отриманого сертифікату якості, заклад харчування обов'язково повинен підтримувати встановлений сертифікатом рівень якості.

В Україні крім зазначених стандартів ISO, в останні роки ресторанний бізнес активно впроваджує стандарти НАССР – важливий інструмент для контролю безпеки харчування. Адміністрація закладів ресторанного господарства зобов'язана впровадити та постійно підтримувати функціонування принципів системи НАССР на харчоблоках. Згідно Українського законодавства до 20 вересня 2019 року всі підприємства харчової галузі, зокрема, і заклади освіти, які надають послуги з харчування, а також постачальники та перевізники харчових продуктів, мали впровадити систему управління безпечністю харчування НАССР. Попри все, цей процес на сьогодні не завершено, але контроль за безпечністю харчування в закладах ресторанного господарства України наразі здійснюється за новими правилами.

Таким чином сертифікація, що була проведена за бажанням, перетворюється в обов'язкову. Також мінусом є той факт, що вартість проведення сертифікації є дуже високою і не кожне підприємство ресторанного господарства може собі дозволити її проведення. Для багатьох малих підприємств сертифікація є марною затратою капіталу.

Серед нових тенденцій можна вказати появу на території України міжнародних систем контролю якості, а також систем управління якістю (TQM) та НАССР.

Це свідчить про прагнення українських виробників та представників ресторанного господарства до вдосконалювати якість продукції та послуг.

Висновки. Розглянувши шлях подальшого розвитку України в цій сфері можна сказати, що ми зазнаємо збитків через повільне впровадження стандартів якості в ресторанному бізнесі, відсутність власних теоретичних і методологічних розробок у сфері якості. Україна повинна на підставі існуючого наукового потенціалу, з використанням властивих тільки їй конкурентних

переваг, розробити свій погляд на якість. Необхідно змінити відношення держави до впровадження та контролю систем якості в закладах ресторанного господарства.

Перелік посилань

1. Шадрин А. 5 потребностей, 8 принципов, 10 заповедей // Стандарты и Качество. – 2002г. – N2 – с.54-59.
2. Виткин Л. Місце України в світовій та європейській якості // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2002г. – N3 С. 43-49.
3. Миронюк Г. Державна політика в області якості // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2001. – №4. С. 32-34.
4. Сытниченко В. Тенденції якості в новому тисячолітті // Стандартизація, сертифікація, якість. – 2001г. – №1. С. 54-58.
5. Роберт Хойер, Брук Хойер Что такое качество? // Стандарты и Качество. – 2002. – №3. С. 97-102.

БЕЗПЕКА ТА ЯКІСТЬ СПОЖИВЧИХ ТОВАРІВ ТА ПОСЛУГ

І. І. Бордакова

головний судовий експерт сектору товарознавчих
та гемологічних досліджень відділу товарознавчих,
гемологічних, економічних, будівельних, земельних досліджень
та оціночної діяльності Сумського НДЕКЦ МВС України
Україна, Суми

Зростаючий ритм життя та інтеграція країни до єдиного економічного простору є постійною мотивацією для виготовлення найрізноманітніших товарів з новими властивостями із застосуванням сучасних технологій виробництва та новітніх сировинних матеріалів, вплив яких на організм людини подекуди не завжди відомий. Якість і безпечність товарів народного споживання є актуальною проблемою для збереження та зміцнення здоров'я населення. Безпека товарів безпосередньо пов'язана із сьогодишнім станом науково-технічного прогресу в промисловості та сільському господарстві, розвитком торгівлі, медицини, розробкою збалансованого та раціонального харчування тощо.

Актуальність вивчення питань безпеки та якості товарів останнім часом зумовлене наявністю серйозних порушень, які виявляються при виготовленні та споживанні товарів та мають безпосередній вплив на здоров'я та працездатність людини. Визначення різновидів небезпек має складну структуру, яка постійно змінюється під дією внутрішніх та зовнішніх чинників і потребує повсякчасного дослідження. В період формування ринкових відносин та розвитку технологій виробництва продукції, збільшується ймовірність появи фальсифікованих товарів. В широкому розумінні фальсифікацію можна розглядати як дії спрямовані на погіршення

Наукове видання

ПІДПРИЄМНИЦТВО, ТОРГІВЛЯ: ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ТА ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ

**МАТЕРІАЛИ
II МІЖНАРОДНОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ**

(м. Старобільськ, 26–27 листопада 2020 року)

*Присвячена 100-річчю Державного закладу
«Луганський національний університет імені Тараса Шевченка»*

Українською, російською та англійською мовами

Оригінал-макет **Т. О. Євлаш**

*Формат 60x84 1/16. Папір офсет. Друк цифровий
Ум.друк. арк. 17,3. Тираж 300 прим. Зам.10-12*

*Видавництво та друк
ФОП Іванченко І.С.
пр. Тракторобудівників, 89-а/62, м. Харків, 61135
тел.: +38 (050/093) 40-243-50.*

*Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до державного реєстру видавців,
виготівників та розповсюджувачів видавничої продукції ДК № 4388 від 15.08.2012 р.
www.monograf.com.ua*