

О.Ю. Давидова, канд. техн. наук, проф. (*ХДУХТ, Харків*)

ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАХОДИ ЩОДО РОЗРОБКИ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ НАССР У ЗАКЛАДИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Система НАССР (Hazard Analysis Critical Control Point – аналіз ризиків та критичні контрольні точки) – це перевірена система, яка надає упевненість у тому, що відбувається успішне управління безпекою продукції. Вона є цілком визнана та використовується на міжнародному рівні у харчовій промисловості, торгівлі, страхуванні, законодавстві. Визнання даної системи в економічно розвинених країнах світу обумовлено тим, що її застосування гарантує виробництво безпечної продукції, забезпечує зменшення витрат виробництва, дає споживачеві впевненість у безпеці готової продукції.

Запровадження такої системи на підприємстві готельно-ресторанного господарства дозволить визначити, наскільки ефективно воно контролює процес надання послуг, і оцінити його рівень у забезпеченні безпеки послуг відповідно до встановлених стандартів.

Розроблені організаційні заходи щодо створення та впровадження системи НАССР у заклади готельно-ресторанного господарства, які передбачають такі послідовні етапи.

1. Створення групи НАССР й визначення об'єму та цілей плану НАССР. Документування та запровадження НАССР є завданням групи, яка має досвід роботи та висококваліфіковані знання щодо повного життєвого циклу послуг, починаючи від вихідних ресурсів, процесів надання до отримання послуг споживачем.

2. Описання послуг – передбачає описання послуг та містить повну інформацію щодо найменування послуг, їх складу, характеристик кінцевих послуг, способу надання послуг, умов та термінів збереження, процесу обслуговування тощо.

3. Ідентифікація використання послуг за призначенням. Визначаються потенційні споживачі послуг та вказуються групи найбільш вразливих споживачів.

4. Проектування процесної діаграми (технологічної схеми процесу надання послуги) забезпечує наочність виконання процесів та є базою для подальшого проведення аналізу ризиків.

5. Перевірка процесної діаграми у готелі. Група НАССР затверджує відповідність технологічних процесів процесної діаграми, протягом усіх етапів та часу діяльності та за необхідності вносить зміни. Перевірка процесів у реальних умовах є обов'язковою вимогою.

6. Проведення аналізу ризиків згідно процесній діаграмі. Ризик – це біологічний, хімічний, економічний або фізичний фактор, їхнє сполучення або стан послуг, які можуть будь-яким чином негативно вплинути на здоров'я людини або ступінь задоволеності споживача (якісний ризик). Це один з ключових етапів, у перебігу якого створюють список усіх ризиків, поява яких може очікуватися на кожному з етапів, після чого визначають які з потенційних ризиків мають такий характер, що мають бути усунені або зменшені до прийнятних рівнів для процесу обслуговування споживачів у готелі.

7. Визначення критичних контрольних точок – ККТ (ССР) – це етап (операція) технологічного процесу, на якому можливе проведення контролю і який має суттєве значення для запобігання або усунення ризику, що загрожує безпеці послуги, або для його зменшення до прийнятного рівня.

8. Встановлення гранично допустимих рівнів (ГДР) за кожною ККТ. Установлені ГДР мають застосовуватись для усіх ККТ і бути обґрунтовані, перевірені, підтвержені та вимірювальні. Послуги, безперечно, будуть безпечними, якщо усі ККТ ефективно управляються у межах конкретних ГДР.

9. Встановлення моніторингу за кожною ККТ. Втрату контролю в ККТ має виявити процедура моніторингу. Він має бути безперервним, або його періодичність мусить бути достатньою для гарантування виявлення можливих відхилень від гранично допустимих рівнів та робочих меж та, таким чином, збереження контролю в ККТ.

10. Встановлення коригувальних дій за можливими відхиленнями. Для кожної ККТ необхідно встановити характерні задокументовані коригувальні дії, які використовуються в тих випадках, коли результат моніторингу в ККТ вказують на втрату контролю.

11. Встановлення перевірочних процедур. Підприємство готельно-ресторанного господарства має встановити та підтримувати процедури планування і проведення періодичних перевірок для того, щоб встановити, чи працює система відповідно до плану НАССР.

12. Встановлення процедур документування та ведення записів. НАССР потребує створення процедури ефективного ведення записів (протоколів), які протоколюють систему НАССР.

Отже, розробка та впровадження у діяльність підприємства готельно-ресторанного господарства системи НАССР дозволить отримати надійні гарантії безпеки послуг для споживачів, підвищити економічну ефективність шляхом зменшення витрат і зниження кількості рекламацій та суттєво збільшить кількість туристів.