

В. О. Шульга, Я. В. Євтушенко  
Сумський державний педагогічний  
університет імені А. С. Макаренка  
[sulgavaleria54@gmail.com](mailto:sulgavaleria54@gmail.com), [nagrany13@gmail.com](mailto:nagrany13@gmail.com)

## ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ БЕЗПЕКИ НАДАННЯ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ У ТУРИЗМІ

*У статті здійснено аналіз проблеми безпеки надання послуг харчування у туризмі. Уточнено сутність поняття «безпека людини у галузі послуг». Зазначено основні параметри безпеки надання послуг харчування у туризмі: якість, гігієна, доступність, прозорість. Окреслено загальні вимоги надання безпеки харчування у туризмі. Акцентовано увагу на культурі обслуговування та чинниках формування якості харчової продукції. У контексті проаналізованої проблеми зазначено перспективи подальших досліджень.*

**Ключові слова:** безпека харчування, послуги харчування у туризмі, туризм, підприємства харчування, туристична галузь.

*В статье проведен анализ проблемы безопасности предоставления услуг питания в туризме. Уточнена суцність поняття «безопасность человека в области услуг». Указаны основные параметры безопасности предоставления услуг питания в туризме: качество, гигиена, доступность, прозрачность. Определены общие требования предоставления безопасности питания в туризме. Акцентировано внимание на культуре обслуживания и факторах формирования качества пищевой продукции. В контексте проанализированной проблемы вказаны перспективы дальнейших исследований.*

**Ключевые слова:** безопасность питания, услуги питания в туризме, туризм, предприятия питания, туристическая сфера.

*The article analyzes the problem of security of food services in tourism. The essence of the concept of «human security in the field of services» is specified. The main parameters of security of food services in tourism are indicated: quality, hygiene, accessibility, transparency. The general requirements for food safety in tourism are outlined. Emphasis is placed on the culture of service and factors shaping the quality of food products. In the context of the analyzed problem, the prospects for further research are indicated.*

**Keywords:** *food safety, catering services in tourism, tourism, catering, tourism industry.*

**Постановка проблеми.** Світові тенденції розвитку туристичної індустрії зумовлюють активізацію сфери туристичних послуг як туризму у цілому, так і на рівні його окремих підприємств. Сучасні туристи очікують високих стандартів обслуговування, насамперед, розширення асортименту послуг: комплексності сервісу і його інфраструктури і, звісно ж, індивідуалізації під час його надання. У сучасних ринкових умовах культура сервісу і якість обслуговування набуває пріоритетного значення для будь-якої компанії.

Туризм виконує важливі соціально-економічні, культурно-екологічні, міжнародні та інші функції. На цьому тлі збільшується і кількість внутрішніх і зовнішніх загроз безпеці, які стають все більш руйнівними і менш передбачуваними. Безпека людини в сфері послуг визначається ефективним функціонуванням даної сфери, відсутністю в її межах різного роду погроз, шкоди для життя, здоров'я туристів, працівників галузі, а також для навколишнього середовища. Саме тому дотримання умов безпеки послуг харчування є необхідною умовою туристичного обслуговування.

Отже, проблема безпеки надання послуг харчування у туризмі, наразі, є вельми актуальною у туристичній галузі України і потребує подальшого вивчення.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Правові положення розвитку туристичної галузі визначено у Законі України «Про туризм», «Про безпечність та якість харчових продуктів», «Про захист прав споживачів», «Про стандартизацію» та інших постановах Кабінету Міністрів України щодо програм розвитку цього напрямку господарської діяльності.

Теоретичні та методологічні аспекти туристичної діяльності в Україні та світі викладено у наукових працях зарубіжних та вітчизняних вчених, зокрема Г. Балабанової, Л. Баумгартен, В. Курилової, Дж. Еванс, Дж. Харингтон, Л. Шульгіної та ін. У вітчизняній науковій літературі питання ефективності поліпшення менеджменту якості, управління якістю туристичних послуг, у тому числі й послуг харчування, досліджували такі вчені, як О. Баклан, О. Давидова, О. Любчук С. Мельниченко, М. Босовська, І. Писаревський, Н. Попіль, В. Редько, та ін.

Питання безпеки харчування в туризмі розглянуто у публікаціях вітчизняних науковців Г. Аванесової, Т. Дьорової, В. Зінченка, О. Осипової, С. Поповича, В. Федорченка, Г. Гарбар, П. Яновського та ін. Окремі відомості щодо надання послуг харчування та обслуговування пасажирів на водному транспорті містяться в працях В. Архіпова, М. Бучкарика, В. Сеніна, Н. П'ятницької та ін.

Водночас, аналіз джерельної бази наукових досліджень дозволив зробити висновок, що розробка проблеми безпеки надання послуг харчування у туризмі не набула цілісної системи і саме тому зазначена проблематика є вельми актуальною на сьогодні.

**Мета статті:** аналіз теоретичних аспектів безпеки надання послуг харчування у туризмі.

**Виклад основного матеріалу.** Туристичний продукт або послуга не може становити небезпеки для життя, шкодити здоров'ю та іншим життєво важливим інтересам і фізичної безпеки споживача (навіть якщо мова йде про пригодницький туризм). Нормативи безпеки і захисту зазвичай встановлюються

законом (наприклад, правилами безпеки харчування) і повинні розглядатися в якості стандартів якості [4].

Ефективними засобами забезпечення якості та безпеки послуг у сфері туризму виступають стандартизація та класифікація об'єктів туристичної індустрії, які відповідно до Закону України «Про туристичну діяльність є одним із способів державного регулювання туристичної діяльності». Причому стандартизація об'єктів туристської діяльності – складова частина системи технічного регулювання. Враховуючи, що туризм у значній мірі являє собою сферу послуг, технічне регулювання тут в основному представлено стандартами (національними стандартами), застосовуваними учасниками туристичного ринку на добровільній основі. Разом із тим, безпека послуг у сфері туризму, (у тому числі і послуг харчування) не може бути забезпечена без дотримання і застосування правил пожежної безпеки, норм безпеки будівель і споруд, санітарно-епідеміологічних правил та інших обов'язкових вимог, які є частиною технічних регламентів [1, с. 158].

Застосування національного стандарту підтверджується знаком відповідності національному стандарту. Основними цілями стандартизації в туризмі є:

- підвищення рівня безпеки життя і здоров'я громадян, майна фізичних і юридичних осіб, державного і муніципального майна, об'єктів із урахуванням ризику виникнення надзвичайних ситуацій природного і техногенного характеру, підвищення рівня екологічної безпеки, безпеки життя і здоров'я тварин і рослин;
- забезпечення конкурентоспроможності та якості послуг організацій туристичної індустрії; сприяння дотриманню вимог технічних регламентів, тощо [3].

У національних стандартах якість у туризмі пропонується розуміти як *«результат процесу, що передбачає задоволення за прийнятною ціною всіх законних потреб, вимог і очікувань споживача щодо продуктів і послуг»* [2].

Відповідно до прийнятих на взаємній основі договірних умов такими основними параметрами якості є безпека і охорона, гігієна, доступність, прозорість, справжність і існування гармонії між відповідною туристською діяльністю і її людським і природним середовищем». «Результат» має на увазі досягнення і сприйняття якості в певний момент часу. Він неможливий без гармонійного і активного задіяння всіх факторів туристичного досвіду. «Результат» можна вимірювати за задоволеністю споживачів, а також соціальними, екологічними та економічними наслідками відповідної туристичної діяльності [0].

*Гігієна* означає, що на об'єкті розміщення повинні бути забезпечені безпека і чистота. Слід зазначити, що подібні вимоги більш важливі для закладів високого класу. Стандарти безпеки продуктів харчування (також часто встановлюються законом) повинні дотримуватися і бути єдиними для всіх точок громадського харчування, починаючи з вуличних торговців і закінчуючи розкішними ресторанами і бортовим харчуванням на авіалініях.

*Доступність.* Цей параметр вимагає усунення фізичних і комунікаційних перешкод і перешкод для обслуговування, щоб забезпечити за відсутності дискримінації користування основними туристичними продуктами і послугами всім особам незалежно від їх природних і набутих відмінностей, у тому числі інвалідам («забезпечення доступності туризму для інвалідів»).

*Прозорість.* Це важливий елемент забезпечення законності очікувань і захисту споживачів. Він пов'язаний із забезпеченням і передачею правильної інформації про особливості і склад продукту і його загальну ціну. Прозорість включає вказівку на те, що входить у ціну продукту.

Стосовно вимог безпеки харчування туристів слід зазначити, що воно організовується на підприємствах харчування, які повинні бути сертифіковані в установленому порядку у межах системи УкрСЕПРО та згідно з діючими в Україні нормативними документами [4]. Це форми власності та відомчого підпорядкування, які надають послуги туристам. Незалежно від типу закладу, повинні виконуватись наступні загальні вимоги:

- персонал підприємств, де здійснюється харчування туристів, повинен виконувати вимоги державних документів та договорів (контрактів), укладених із туристичними підприємствами;
- туристичні підприємства забезпечують своєчасне замовлення та надання туристам харчування згідно з умовами туру та класу обслуговування (в тому числі дегустація, прощальні вечори, дорожні набори, тощо);
- харчування туристів організовується в підприємствах харчування при готелях, мотелях, кемпінгах, туристичних базах та комплексах. Залежно від характеру торгівельно-виробничої діяльності підприємства харчування поділяють на такі типи: кафе, бари, ресторани, буфет, їдальня. У випадках, коли в місцях розміщення туристів немає підприємств харчування, або ці підприємства не в змозі забезпечити харчування всіх туристів, що проживають у них, то харчування повинно бути організоване в іншому підприємстві яке відповідає всім вимогам, що передбачені класом обслуговування;
- підприємства харчування, які задіяні для обслуговування туристів повинні мати необхідні виробничі, торговельні та побутові приміщення, відповідне обладнання для приготування та реалізації (відпуску) їжі, та повинні відповідати екологічним і санітарно-гігієнічним умовам, правилам техніки безпеки та протипожежним вимогам;

- харчування туристів, згідно укладених договорів, може бути: 3-х разове – повний пансіон, 2-х разове – напівпансіон (сніданок і вечеря або обід), сніданок, «шведський» стіл;
- при обслуговуванні батьків із дітьми і дитячих груп у підприємстві має бути організовано 4-х разове харчування для дітей;
- при організації харчування туристів застосовується обслуговування офіціантами, комбіноване обслуговування та самообслуговування;
- при обслуговуванні офіціантами всі види послуг надаються на замовлення туристам через офіціанта;
- при комбінованому обслуговуванні поєднуються методи самообслуговування і обслуговування офіціантами;
- при самообслуговуванні туристи самостійно відбирають страви, вироби, напої з лінії роздачі або «шведського» столу, які розміщуються в залі;
- представник туристичної організації або служби прийому та обслуговування готелю повинен в термін, зумовлений договором (контрактом), подати підприємству харчування заявки на обслуговування групи туристів або туриста-індивідуала.

При виявленні недоліків у якості обслуговування, продукції харчування або недоважування підприємство харчування на вибір туриста зобов'язане:

- безкоштовно усунути виявлені недоліки;
- зменшити розмір оплати за продукцію (послугу);
- без додаткової оплати замінити на якісну страву або виріб, що відповідає технологічним вимогам (вдруге надати послугу).

За порушення санітарних вимог та правил, реалізацію продукції власного та імпортного виробництва, забороненої до випуску і реалізації як небезпечної для життя і здоров'я туристів, а також у випадках, що призвели до тяжких

наслідків, підприємства харчування несуть відповідальність згідно з чинним законодавством [5].

Культура обслуговування в ресторанах (кафе) оцінюється за такими показниками:

- взаємовідносини обслуговуючого персоналу із споживачами, техніка їх обслуговування та режим роботи підприємства;
- зовнішній вигляд та особиста гігієна обслуговуючого персоналу;
- санітарний стан приміщень, столового посуду, столових наборів, столової білизни, спецодягу;
- оснащеність підприємства столовим посудом, столовими наборами, інвентарем, меблями;
- дотримання асортименту страв, напоїв і кулінарних виробів;
- оперативність обслуговування відвідувачів (20 хв. – оптимальний термін обслуговування з моменту надання меню, а за експрес-обслуговування – 20 хв. повне обслуговування);
- відповідність додаткових послуг, що надаються, регламентованому переліку.

Культура обслуговування оцінюється шляхом подвійної оцінки: з одного боку, за матеріалами контролюючих органів (експерти від турфірм, асоціацій, санепідемстанцій та ін.) і, з другого – за відгуками споживачів.

Як правило, оцінка здійснюється за кожним показником, виходячи з п'ятибальної шкали за лишком розміру зниження за встановленні порушення. Однак, підприємства можуть розробляти й власну систему оцінки, тобто 10 бальну.

Для визначення рівня якості обслуговування кожне підприємство розробляє розміри зниження оцінки обслуговування за всіма показниками. Наприклад, для такого показника як культура взаємовідносин обслуговуючого

персоналу зі споживачами (неуважність під час зустрічі й обслуговування, відмова в допомозі вибору страв, нетактовність, грубість) – 0,5 бала.

Для визначення загального рівня культури обслуговування бальні оцінки з кожного показника додаються.

Показник якості продукції передбачає відповідність смаку, запаху, кольору, зовнішньому вигляду страв, виробів установленим вимогам до якості готових страв, кулінарних і кондитерських виробів. Враховується також думка споживачів, що реєструється в бланках відгуків.

*Якість харчової продукції та послуг* формується під впливом цілої низки чинників:

- використання напівфабрикатів високого ступеня готовності;
- впровадження сучасних технологій, передового вітчизняного та зарубіжного досвіду приготування їжі;
- сировинна база, розвиток підсобних господарств підприємств ресторанної «індустрії»;
- розширення асортименту власної та закупівельної продукції;
- впровадження прогресивних форм організації праці, професійна підготовка спеціалістів, удосконалення системи матеріального заохочення працівників підприємств ресторанного господарства, тощо.

Для підвищення якості приготування їжі, на великих підприємствах ресторанного господарства організуються санітарно-технологічні харчові лабораторії. Працівники повинні щоденно проводити вибіркову перевірку якості продукції, дотримання норм закладання сировини та виходу готової продукції. Кухарям і кондитерам, які впродовж тривалого часу виготовляють якісну продукцію, надається право бракеражу готової їжі. Щоденно якість їжі оцінюється в балах і реєструється в спеціальному журналі.

Оцінка культури обслуговування та якості їжі потребує комплексного підходу.

Підводячи підсумок, можна сказати, що різні види підприємства громадського харчування дозволяють надавати послуги з організації харчування в досить широкому діапазоні обслуговування, асортименту реалізованої кулінарної продукції та номенклатури, що надаються споживачам послуг.

Отже, виходячи із результатів аналізу сучасних наукових досліджень, можемо зробити висновки про те, що виклики сучасної туристичної галузі вимагають ефективної організації виконання вимог безпеки харчування в умовах мінливого соціально-економічного середовища. Запити на туристичні послуги, у тому числі і на безпечне харчування, постійно підвищуються у туристів різних видів туризму і тому, головна задача всіх ланок туристичної індустрії – задовольняти ці запити у повному об'ємі.

Для подальшого наукового пошуку перспективними напрямками вважаємо подальше вивчення питань безпеки надання послуг харчування у туризмі, удосконалення системи надання послуг харчування та структурування її компонентів.

### **Список використаних джерел**

1. Бабюк А. В., Макарова М. С., Рогозинський Л. В. Безпека харчування: сучасні проблеми: Посібник-довідник. Чернівці: Книги – XXI, 2005. 456 с.
2. Оливко О. А. Оцінка якості комплексного туристичного продукту. Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. Київ: КНТЕУ, 2015. № 2(100). С. 58 – 63.
3. Попіль Н. В. Управління якістю туристичних послуг в умовах конкурентного середовища. Матеріали Міжн. наук.-практ. конф. студентів 119 та молодих вчених Сучасні тенденції розвитку міжнародного бізнесу та туризму в Україні. Тернопіль, ТНЕУ. 2015. с. 194 – 195.

4. Проект Тасіс в Україні «Створення механізму сертифікації та контролю стандартів сільськогосподарської продукції відповідно до вимог СОТ-СФС» Відстеження та відповідальність у харчовому ланцюзі. Європейська комісія, 2005.

5. Толстова Є. Г. Безпека як основа якості послуг громадського харчування: Питання економіки і управління. 2016. № 1 (3). С. 54 – 56. URL: <https://moluch.ru/th/5/archive/22/572/>