

DOI: [10.32702/2307-2105-2019.10.8](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2019.10.8)

УДК 642.59

*О. В. Зибарева,
д. е. н., доцент, завідувач кафедри підприємництва,
торгівлі та біржової діяльності
Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича
ORCID: 0000-0002-3069-6462*

*Т. А. Воронюк,
аспірант Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича
ORCID: 0000-0003-0302-8458*

*О. І. Лучик,
асистент кафедри підприємництва, торгівлі та біржової діяльності
Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича
ORCID: 0000-0002-6812-9826*

ОСОБЛИВОСТІ КЕРУВАННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ КАВ'ЯРЕНЬ У КОНТЕКСТІ ПІДВИЩЕННЯ ЇХ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ

*O. Zybareva
Doctor of Economics, Associate Professor,
Head of the Department of Business, Trade and Stock Exchange Operations of Yuriy Fedkovych
Cernivtsi National University*

*T. Voroniuk
Postgraduate student of Yuriy Fedkovych Cernivtsi National University*

*O. Luchyk
Assistant of the Department of Business, Trade and Stock Exchange Operations
Yuriy Fedkovych Cernivtsi National University*

PECULIARITIES OF COFFEE-SHOPS PRODUCT QUALITY MANAGEMENT IN THE CONTEXT OF IMPROVING THEIR COMPETITIVENESS

У статті досліджено проблеми управління якістю продукції кав'ярень. Визначено актуальність використання циклічного підходу до управління якістю діяльності ресторанних об'єктів в умовах висококонкурентного середовища. Обґрунтовано розуміння якості послуг кав'ярні як комплексу трьох ключових аспектів – якості технічного забезпечення діяльності, якості обслуговування та якості готового продукту, реалізація яких покликана максимально повно задовольняти мінливі бажання та очікування споживачів. Окреслено основні рівні якості кави та виокремлено найважливіші процеси, які підлягають якісному моніторингу. Описано інституційне та нормативне забезпечення контролю якості кави. Визначено основні інструменти контролю якості продукції кав'ярень та побудовано модель управління якістю кави на всіх етапах виробничого процесу. Обґрунтовано необхідність управління якістю кави для формування конкурентних переваг кав'ярні.

Based on the results of the research of coffee quality management processes, the article determines that quality is one of the leading factors that shape the competitiveness of a restaurant business, namely coffee shops. Today it is urgent to use a systematic, cyclical approach to quality management within restaurant facilities, which will include setting quality goals, developing measures to achieve them at all available stages of the supply chain, implementing developed activities in the process and monitoring their implementation, and, as a result of the evaluation, the formation updated requirements and measures in the field of improving the quality management. The quality of coffee shop services is realized through three main areas - quality of maintenance, quality of services and quality of product, which are the key source of competitive advantage for the enterprise. The quality of coffee is monitored through the development of appropriate standards and certification of enterprises and their products by international organizations and national regulatory support. The leading organizations that provide quality coffee standards include: Specialty Coffee Association, International Coffee Organization, International Coffee Farms Corporation, Coffee Quality Institute Certification, International Organization for Standardization. Quality management of coffee should permeate all stages of the supply chain, during which steps will be taken to improve the quality of the product at all levels - the processes of cultivation, primary processing, green coffee beans, roasted beans and ready-to-drink coffee. The quality level of all stages of production is influenced by the entities to which farmers, cooperatives of farmers, traders, roasters and food establishments are appropriate. Today, there are many methods of quality control of coffee that are used in the evaluation process by different entities. The most common of these is the method of cupping, which involves evaluating the quality of coffee by tasting and allows you to determine its main taste, smell and appearance. Quality management will create opportunities for competitive advantages on the market.

Ключові слова: *якість; управління якістю; якість кави; кав'ярні; конкурентоспроможність кав'ярень.*

Keywords: *quality; quality management; coffee quality; coffee shops; cafe competitiveness.*

Постановка проблеми. Одним з базових компонентів конкурентоспроможності виступає якість. Діяльність об'єктів ресторанного господарства не є виключенням. Проблеми управління якістю на підприємствах громадського харчування є надзвичайно актуальними, оскільки вимагають максимально можливого виключення ймовірності появи браку кінцевого продукту. В умовах динамічного розвитку глобального та вітчизняного кавового ринку особливої уваги вимагають дослідження у сфері управління якістю діяльності кав'ярень – закладів ресторанного господарства, де населенню пропонується широкий асортимент кавових напоїв високої якості, на основі різноманітних сортів кави, приготовлених за допомогою традиційних та альтернативних методів заварювання. Поширення кавової культури та підвищення рівня обізнаності споживачів у даній сфері ставлять нові вимоги до якості пропонованого кав'ярнями продукту та якості обслуговування, що лягає в основу конкурентних переваг діяльності закладів зазначеного типу.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Сьогодні у вітчизняній науці існує низка наукових праць у сфері підвищення якості послуг підприємств ресторанного господарства авторами яких являються Кукліна Т.С., Корнієнко Т.М. [1], Томаля Т.С., Щипанова Я.І. та ін [2]. Проте, варто відмітити, що фактично недослідженими залишаються питання управління якістю продукції на рівні спеціалізованих закладів ресторанного господарства – кав'ярень, що обумовило актуальність викладеного нижче дослідження.

Мета статті полягає у визначенні особливостей процесів управління якістю продукції кав'ярень, виокремленні рівнів якості та побудові моделі контролю якості кави відповідно до етапів виробничого процесу.

Виклад основної частини дослідження. Згідно з визначенням Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів», «якість харчового продукту – це ступінь досконалості властивостей та характерних рис харчового продукту, які здатні задовольнити потреби (вимоги) та побажання тих, хто споживає або використовує цей харчовий продукт» [3].

Сьогодні актуальним є використання системного циклічного підходу до управління якістю в межах ресторанних об'єктів, що включатиме постановку цілей у сфері підвищення якості, розробку заходів щодо їх досягнення на всіх доступних етапах ланцюга постачання, впровадження розроблених заходів в процесі діяльності та контроль за їх виконанням, а також, за результатами оцінки – формування оновлених вимог та заходів у сфері підвищення ефективності управління якістю. Даний підхід запропоновано ДСТУ ISO 9001:2015, який визначається як «цикл PDCA», що включає замкнуту послідовність чотирьох елементів – плануї (plan), виконуй (do), перевіряй (control), дій (act). Особливість даного циклу полягає в його універсальності, так як він може бути використаний як для окремих процесів, так і до загальної системи управління якістю на підприємства будь-якої сфери діяльності, включаючи об'єкти ресторанного господарства.

Якість послуг кав'ярень, як закладів ресторанного господарства, являється комплексним поняттям, яке формується під впливом трьох ключових аспектів – якості технічного забезпечення діяльності, якості обслуговування та якості готового продукту, реалізація яких покликана максимально повно задовольнити мінливі бажання та очікування споживачів

Якість технічного забезпечення об'єктів ресторанного господарства регулюється рекомендованими нормами технічного оснащення закладів громадського харчування затвердженими у 2003 році Міністерством економіки та з питань європейської інтеграції України. Проте в даному документі відсутні рекомендації для закладів типу «кав'ярня» [5].

Під якістю технічного забезпечення кав'ярні розуміється використання в роботі кавового обладнання високого технічного та технологічного рівня – гріндерів (кавомолок) автоматичних, еспресо-машин, інших кавоварок, професійного мірного устаткування (професійні ваги, мірний посуд), девайсів для приготування кави альтернативними методами ручного заварювання (кемекс, каліта, френч прес, аеропрес, колд брю), а також різноманітного допоміжного технічного устаткування.

Якість обслуговування у закладах ресторанного господарства забезпечується кваліфікованим обслуговуючим персоналом згідно з вимогами ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація», Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників у сфері «Торгівлі та громадського харчування», Правил роботи закладів (підприємств) громадського харчування, Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення. Крім цього, закладами можуть розроблятися власні деталізовані стандарти обслуговування на основі вже існуючих. До прикладу, нідерландською компанією управлінського консалтингу «Steve Martin» розроблено деталізований проспект стандартів обслуговування в ресторанах, який включає наступні розділи: резервування, зустріч клієнтів на рецепції та їх посадка, привітання офіціанта, прийняття замовлення, взаємодія офіціанта з гостем, додаткові пропозиції по завершенні споживання основної їжі, видача чеку та від'їзд клієнта, таймінг обслуговуючих процесів, якість їжі та презентація, командна робота обслуговуючого персоналу, розгляд скарг гостей, словник позитивних слів та фраз [6]. Вимоги та пропозиції викладені в зазначеному стандарті носять універсальний характер та, за умови незначного коригування відповідно до спеціалізації діяльності, успішно можуть використовуватись в процесі діяльності кав'ярень як засіб управління якістю обслуговування.

Найважливішу роль у підвищенні якості процесу обслуговування в кав'ярнях відіграють бариста та офіціанти, так як вони мають безпосередній контакт зі споживачами. Офіціанти повинні вирізнятися ввічливістю та рівнем професійності, бути обізнаними у сфері ресторанного етикету та санітарних правил організації роботи закладу харчування, а також мати базові знання і розуміння процесів приготування кави. Завдання, обов'язки, компетенції та кваліфікаційні вимоги до роботи офіціанта визначені Довідником кваліфікаційних характеристик професій у сфері торгівлі та громадського харчування, а також посадовою інструкцією кожного окремого підприємства ресторанного господарства.

Бариста – це фахівець з приготування кави. Рівень професійних навичок бариста є базовою передумовою створення готового продукту високої якості і, зазвичай, досягається в результаті проходження різноманітних курсів та тренінгів, які організуються спеціалістами провідних кавових компаній і включають вивчення теоретичних основ та тренування практичних навичок у сфері приготування кави визначеним способом. Основні професійні характеристики бариста представлено у табл. 1.

Таблиця 1.
Професійні характеристики бариста

Група навичок	Характеристика
Навички кавоваріння	-володіння інформацією про рецептурний склад кавових напоїв; -навички в приготуванні кавових напоїв класичним способом; -володіння альтернативними способами приготування кави; -опанування технік лате-арт; -здатність орієнтуватися в інформації про відмінність смаків напою залежно від країни та району походження кави; -вміння оцінювати якість зерна та готового кавового напою.

Технічні навички	-знання принципів роботи та правил експлуатації еспресо-машин та інших видів кавоварок; -володіння інформацією про технічні характеристики гріндерів (кавомолок); -уміння збалансовувати рівень помелу кави; -навички у регулюванні температури води, що використовується для приготування кави; -управління тиском в еспресо-машині.
Навички обслуговування	-комунікабельність та привітність; -стриманість та коректність; -вміння уважно слухати замовлення клієнтів; -здатність допомагати гостям з вибором напою.

Джерело: згруповано авторами

Всесвітньою організацією з проведення кавових заходів, створеною на основі Асоціації з кави спешелті, щорічно здійснюється організація Всесвітніх чемпіонатів кави за різними напрямками, що обумовлює перевірку професійних здібностей та майстерності в обсмажуванні, приготуванні та дегустації кавових напоїв [7] (рис. 1). Учасниками Всесвітніх чемпіонатів стають переможці національних кавових чемпіонатів.

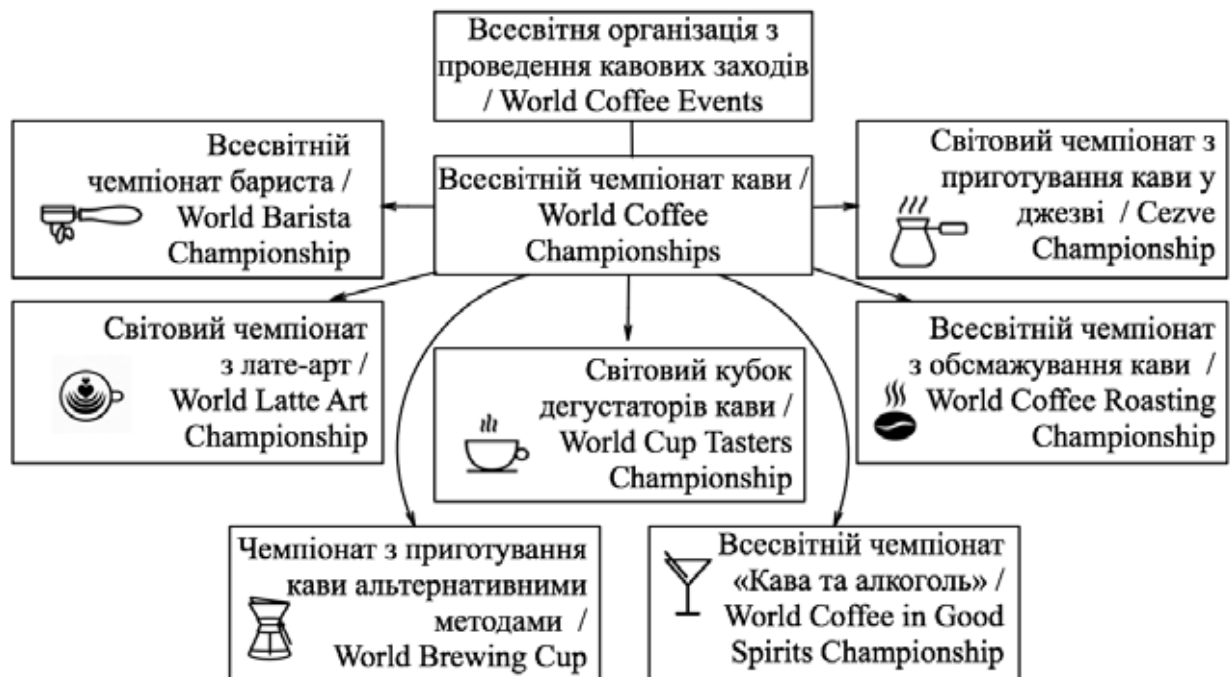


Рис. 1. Структура кавових заходів в рамках Всесвітнього чемпіонату кави

Джерело: сформовано авторами на основі [7]

Підвищення якості готового продукту являється однією з найефективніших форм конкурентної боротьби та дієвим способом утримання діючих конкурентних позицій будь-якого підприємства. Враховуючи специфіку діяльності кав'ярень – ключовим об'єктом заходів з підвищення конкурентоспроможності виступає кава з набором її якісних характеристик. Даний продукт проходить довгий шлях від виробника до споживача і, задля створення кавового напою високої якості, потребує контролю якості на всіх ланках його створення [8, с.131]. Недотримання принципів забезпечення належного рівня якості на будь-якому з технологічних етапів справлятиме негативний ефект на якість кінцевого продукту (рис. 2).

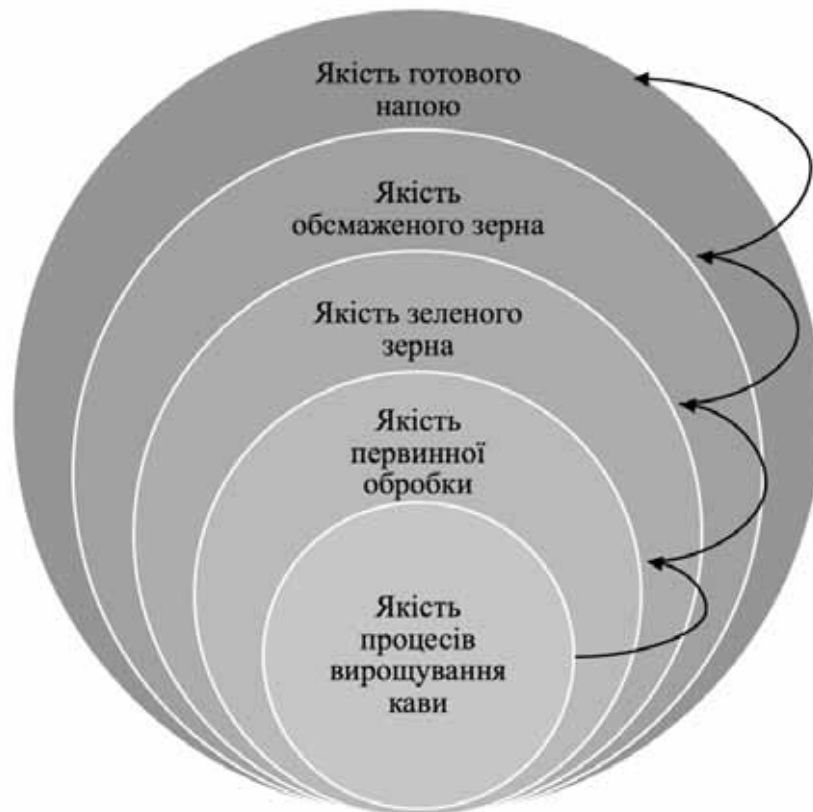


Рис. 2. Наростаюча модель рівня якості кави за умови її контролю на всіх етапах створення готового продукту

Джерело: сформовано авторами

Контроль якості кави здійснюється шляхом розробки відповідних стандартів і проведення сертифікації підприємств та їх продукції міжнародними організаціями та національним нормативним забезпеченням. До провідних організацій, що забезпечують розробку якісних стандартів кави належать: Міжнародна організація стандартизації (ISO) [9], Міжнародна організація кавового фермерства (ICF) [10], Міжнародна організація кави (ICO) [11], Інститут якості кави (CQI) [12] та Асоціація кави спешелті (SCA) [13]. Названі інституції розробляють базові стандарти забезпечення якості кави на всіх ланках ланцюга її постачання – від ферми до чашки (рис. 3).

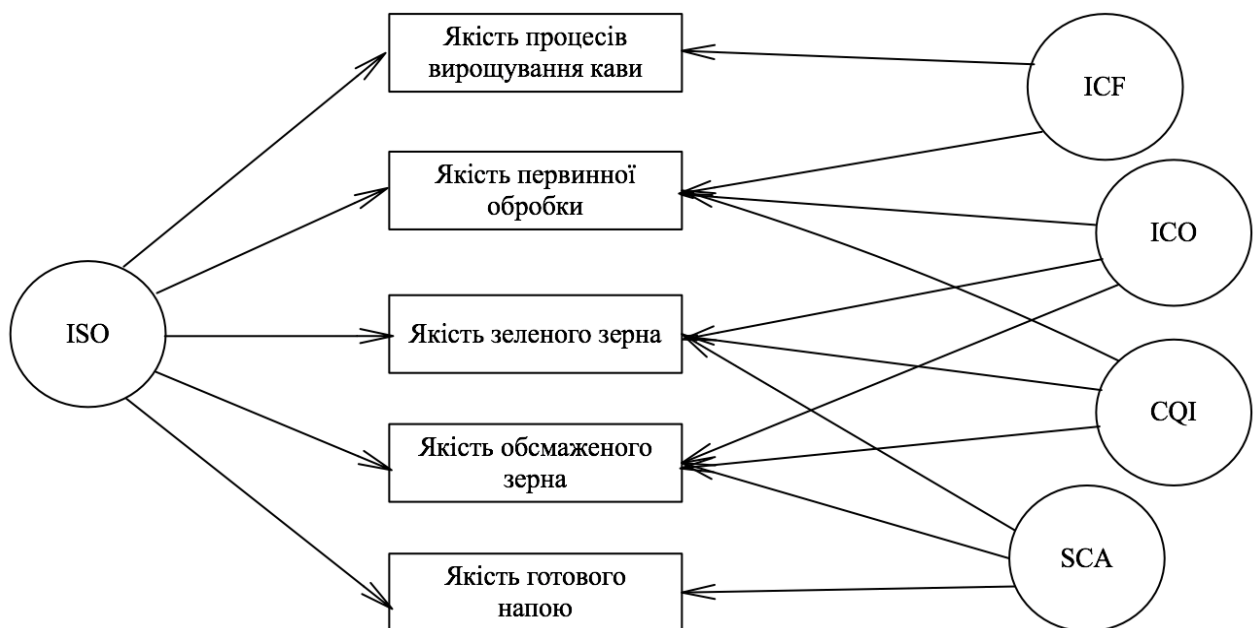


Рис. 3. Інституційне забезпечення контролю якості кави

Джерело: сформовано авторами

Крім ключових організацій формуванням особливих вимог до якості кави, в межах особистих інтересів, займаються й інші інституції – місцеві органи влади, представники кавових аукціонів, організатори кавових чемпіонатів, експортно-імпорتنі компанії. Сертифікація кави в Україні здійснюється відповідно до вимог ДСТУ, та ДСТУ ISO. Проте сьогодні працівники кавової сфери для якісної оцінки кави на всіх етапах її виробництва дедалі частіше послуговуються якісними стандартами спеціалізованих міжнародних організацій (табл. 2).

Таблиця 2.
Нормативне забезпечення контролю якості кави

Група	Нормативний документ
Загальні стандарти	- Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів»; - ISO 22000:2018 «Система управління безпечністю харчових продуктів»;
Спеціалізовані стандарти	-ДСТУ 4118-2002 «Напої нерозчинні на основі кави, цикорію та злакових. Загальні технічні умови»; -ДСТУ ISO 4149:2016 «Кава зелена сира. Методи візуального дослідження і визначання запаху, вмісту сторонніх домішок і дефектів»; -ДСТУ ISO 4150:2018 «Кава зелена або сира. Визначення розмірів ручним та машинним просіюванням»; -ДСТУ ISO 6667:2005 «Кава зелена. Визначення кількісного співвідношення зерен, пошкоджених комахами»; -ДСТУ ISO 6668:2018 «Кава зелена. Підготування зразків для органолептичного аналізування»; -ДСТУ ISO 6669:2004 «Кава зелена і смажена. Загальний метод визначення об'ємної щільності вільно насипаних цілих зерен»; -ДСТУ 6805-97 «Кава натуральна смажена в зернах»; -ДСТУ ISO 6673:2016 «Кава зелена сира. Метод визначання втрати маси за температури 105 <град>С»; -ДСТУ ISO 8455:2018 «Кава зелена. Настанови щодо зберігання та транспортування»; -ДСТУ ISO 9116:2018 «Кава зелена. Настанови щодо методів описування характеристик»; -ДСТУ ISO 10470:2007 «Кава зелена. Контрольна карта дефектів»; -ДСТУ ISO 11817:2016 «Кава мелена смажена. Визначення масової частки вологи. Метод Карла Фішера (контрольний метод)».
Інші міжнародні спеціалізовані стандарти	- Стандарти Асоціації кави спешелті / Specialty Coffee Association Standards; - Стандарти організації «Відмінна чашка» / Cup of Excellence Standards; - Програма покращення якості кави Міжнародної організації кави / Coffee Quality Improvement Programme by International Coffee Organization; - Вимоги до сертифікації Інституту якості кави / Coffee Quality Institute Certification; - Стандарти якості процесів вирощування кави Міжнародної організації кавових ферм / International Coffee Farms Corporation Standarts.

Джерело: згруповано авторами

В основі досягнення високого рівня якості кінцевого продукту лежить розуміння всіх процесів ланцюга постачання та обізнаність в способах та методах її всебічного контролю. Градація кави здійснюється через окремі чи всю сукупність наступних критеріїв: висота проростання, регіон, сорт, спосіб первинної обробки, розмір зерна, кількість дефектів, профіль чашки. На основі зазначених критеріїв оцінки виділяють декілька класифікаційних систем якості зеленого кавового зерна, що розроблені представниками окремих країн-виробників кави – Бразильська, Колумбійська, Індійська, Ефіопська, Індонезійська системи градації. Міжнародними організаціями, які контролюють якість кави, розроблено узагальнені системи градації на основі базових національних класифікаційних методів [11].

За даними Міжнародної організації кавових ферм (ICF) на якість процесу вирощування кави впливає відповідність обраного сорту кавового дерева кліматичним умовам області вирощування та особливостям ґрунту. Безпосередній вплив на якість кінцевого продукту справляє висота її проростання (арабіка – 600-1200, робуста – до 700 м над рівнем моря), витривалість та стійкість до хвороб. На основі результатів аналізу ґрунтів організацією здійснюється розробка плану підтримки на належному рівні природного балансу та збагачення мінерального складу ґрунтів кожної аналізованої ферми шляхом створення графіків удобрення. З метою попередження ерозії ґрунтів використовується спеціальний метод посадок з шириною між рядами в 3 м і відстанню між рослинами в 1 м. Крім цього на якість процесів вирощування впливає наявність вітрових бар'єрів, процеси управління тінню, запилення, боротьба з грибковими хворобами та шкідниками та обрізка [10].

На якість кави безпосередній вплив справляє спосіб збирання врожаю. Розрізняють три способи збирання врожаю: механічний, зачистка та відбір. Механічний спосіб (mechanic) здійснюється за допомогою агротехніки, що передбачає збір всієї сукупності ягід, включаючи недостиглі та пошкоджені. Зачистка (stripping) – вичищення плодів з гілок спеціальним гребінцем, що пошкоджує кору та листя кавових дерев і включає збирання дефектних ягід поряд з якісними. Ручне зривання (picking) – спосіб ручного збирання врожаю, що відображає найвищу якість процесу шляхом відбирання тільки стиглих ягід, проте характеризується високим рівнем трудомісткості [14].

Первинна обробка кави здійснюється трьома способами, які забезпечують різний рівень її якості та смакових характеристик. Сухий спосіб обробки (dry) передбачає висушування кавових ягід на сонці з періодичним їх перемішуванням задля однорідного висихання, після чого здійснюється їх очистка. Мокрий спосіб обробки (wet), який здійснюється шляхом перемелювання кавових ягід протягом 12 годин після збору з метою відділення м'якоті від зерна. Зерна, покриті слизовою оболонкою замочуються в контейнері на 12-36 год, що спричиняє бродіння. Після чого відбувається висушування зерен з використанням спеціальної печі, «африканського ложа» або ж на бетоні. Метод сушіння з допомогою «африканського ложа» забезпечує найвищу якість і однорідність вмісту вологи зеленого зерна обробленого митим способом. Напівсуха обробка поєднує два попередніх методи і включає відділення м'якоті від зерна та його просушування на сонці, що дозволяє зберегти більший рівень вмісту цукру, порівняно з митим способом та забезпечити чистоту зерна порівняно з сухим. Останній спосіб первинної обробки забезпечує найвищу якість продукту проте потребує високого рівня навичок фермерів та являється найбільш трудомістким і затратним [11; 12].

Наступним етапом контролю якості являється відділення від зеленого кавового зерна чужорідних домішок у вигляді пилу, каміння, гілок, шматків металу, а також дефектних зерен. Дефекти, що впливають на рівень якості кави розподіляють на групи [146]:

- 1) дефекти кольору (чорні, сірі, помаранчеві, білі, плямисті або не відділені від шкірки зерна);
- 2) дефекти аромату та смаку (гнильний, кислий, запліснявілий, лікарняний запахи);
- 3) інші дефекти (неспілі, подрібнені, деформовані, пошкоджені комахами чи грибом зерна, чужорідні домішки).

Згідно з вимогами Програми покращення якості кави, розробленої Міжнародною організацією кави, для арабіки неприпустимим є число в понад 86 дефектів на 300 грамів вибірки; а для робусти – понад 150 дефектів на 300 грамів [11]. Як для арабіки, так і для робусти, згідно з вимогами ISO 6673, вміст вологи не повинен бути нижче 8% або перевищувати 12,5% [9].

Асоціація кави спешелті (SCA) пропонує більш деталізовані стандарти оцінки якості зеленого зерна. Всі можливі дефекти описані у спеціальному посібнику (SCA Defect Handbook) і розділено на дві категорії – первинні (більший вплив на смаковий профіль чашки) та вторинні дефекти (менший, порівняно з первинними дефектами, вплив на смаковий профіль чашки), які, в свою чергу, можуть бути частковими або повними. Повний дефект формується за декількома частковими за визначеною градацією вагомості дефекту. SCA визначає стандарти оцінки кави найвищої якості – класу спешелті (не більше 5 повних дефектів) та преміум-класу (не більше 8 повних дефектів). Інші класи визначаються як такі, що не класифікуються SCA. До них належить кава стандартного класу (9-23 повних дефектів), кава нижче стандартного класу (24-86 дефектів) та кава низького класу (понад 86 дефектів). За вимогами SCA вміст вологи повинен знаходитись в межах 9-13% [13].

Для позначення розміру кавового зерна в кавовій термінології існує спеціальний термін - скрін (англ. «screen» - сортувати). Відповідно, процес сортування зерна за розміром називають скрінінг – просівання кавових зерен через багаторівневу систему спеціальних фільтрів з отворами відповідних, чітко визначених, розмірів. Одиниця скрін становить 0,4 мм. Розмір зерен залежить від особливостей клімату, сезону, погодних умов та сорту кави: чим вищий рівень проростання кави і посушливіша пора – тим менший розмір зерна, але його смак – більш яскравіший. Розмір зерна не впливає на смак кави, проте його необхідно сортувати задля зручності обсмажування, адже залежно від розміру зерна обирається відповідний температурний режим обсмажування [11; 8, с.132].

Для оцінки якості обсмаженої кави використовують спосіб капінгу, який передбачає оцінку смакових і ароматичних особливостей зразків обсмаженої кави та їх градацію за наступними оціночними характеристиками: аромат, смак, післясмак, кислота, тіло, баланс, уніфікованість, чистота чашки, солодкість, дефекти та особисте загальне враження від чашки. SCA розроблено спеціальну форму результатів оцінки зразків кави методом капінгу. Кожен критерій оцінюється за шкалою від 6 до 10 балів з кроком у 0,25 бала, де 6,00-6,75 – добре; 7,00-7,75 – дуже добре; 8,00-8,75 – відмінно 9,00-10,00 – блискуче. Плюсуванню всіх оцінок, з мінусом дефектних характеристик, визначається рівень якості аналізованої кави. Зразкам, з сумарною кількістю 80-100 балів присвоюється клас спешелті, 75-89 – преміум, 60-74 – стандарт; до 60 – низька якість [13].

Оцінка якості кави методом капінгу здійснюється після її обсмаження і проводиться згідно з вимогами протоколів SCA, які стосуються необхідних характеристик приміщення та технічного забезпечення, допустимого рівня обсмажування зразків, градації помелу, температури використовуваної води, співвідношень кількості кави і води [193]. Капінг, як метод оцінки якості кави, широко використовується обсмажувальниками та представниками кав'ярень. Сьогодні стає поширеною практика

проведення відкритого капінгу на базі кав'ярні за участі зацікавлених споживачів, що дає змогу підвищувати рівень кавової культури та обізнаності у сфері якісних характеристик кавових напоїв.

Крім цього, задля оцінки якості готового продукту, використовують метод дегустації еспресо, приготовленого на основі різноманітних сортів кави з різним рівнем обсмажування.

Асоціацією кави спешелті розроблено стандарт «Золота чашка», де вказано базисні вимоги до приготування якісного кавового напою, які включають вимоги до хімічного складу води та температури, розміру помелу, часових рамок приготування кави альтернативними способами [13].

Важливим елементом якісного кавового напою являються якісні характеристики води. Комітет статистики та стандартів Асоціації кави спешелті визначив основні вимоги до води, які використовуються в процесі приготування кави і стосуються запаху, кольору, рівня вмісту хлору, мінералізації, жорсткості, лужності, кислотності, вмісту натрію. Коливання кожного із зазначених показників здатне вплинути на смак кавового напою. До прикладу, наявність у використовуваній воді хлору вважається неприпустимим, так як його вміст найбільш яскраво впливає на запах кавового напою. Разом з цим варто звертати увагу на рівень кислотності, який буде чітко відображатися в смакових характеристиках кави [148].

На основі розглянутих рівнів якості кави можна виділити головних суб'єктів, ключові процеси, що є вирішальними в контексті формування якості, та інструменти контролю на кожному з виокремлених рівнів (рис. 4).



Рис. 4. Модель управління якістю кави на всіх етапах виробничого процесу

Джерело: розробка автора Т.А. Воронюк

Вплив на рівень якості усіх етапів виробництва здійснюється через суб'єктів, до яких доречно відносити фермерів, кооперативи фермерів, торговців, обсмажувальників та заклади харчування. Сьогодні існує багато методів контролю якості кави, які використовуються в процесі оцінки різними суб'єктами. Найбільш поширеним з них являється метод капінгу, який передбачає здійснення оцінки якості кави шляхом дегустування і дозволяє визначити її основні смакові характеристики, запах та зовнішній вигляд.

Висновки. Отож, на основі викладених у статті результатів дослідження процесів управління якістю кави визначено, що якість виступає одним з передових чинників, які формують конкурентоспроможність підприємства ресторанного господарства, а саме – кав'ярні. Якість послуг кав'ярні реалізується через три основних сфери – якість технічного забезпечення, якість обслуговування та якість продукції, яка являється ключовим джерелом формування конкурентних переваг на підприємстві. Управління якісними характеристиками кави повинно пронизувати усі етапи ланцюга постачання в процесі якого будуть запроваджуватися заходи з підвищення рівня якості продукту на всіх рівнях – процесів вирощування, первинної обробки, зеленого кавового зерна, обсмаженого зерна та готового кавового напою,

що обумовить можливості створення ґрунтовних конкурентних переваг кав'ярні на ринку. В контексті актуальності всеохопного контролю якості пропонованого кав'ярнями продукту подальших наукових досліджень потребують питання вертикальної інтеграції діяльності кав'ярень шляхом розробки внутрішньофірмової інтеграційної моделі, що створить можливості для моніторингу рівня якості кави на всіх етапах ланцюга постачання.

Список використаних джерел.

1. Кукліна Т. С., Корнієнко Т. М. Дослідження якості послуг у закладах ресторанного господарства. *Миколаївський національний університет ім. В. О. Сухомлинського*. 2016. №11. С. 416-419.
2. Томаля Т. С., Щипанова Я. І. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка. Управління. Інновації*. 2014. №2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2014_2_56 (дата звернення: 06.11.2018).
3. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів. Закон України 771/97-ВР від 20.01.2018. *Офіційний сайт Верховної ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80/ed20180120> (дата звернення: 11.12.2018).
4. ISO 9001:2015. URL: <https://www.iso.org/standard/62085.html> (accessed: 04.03.2019).
5. Про затвердження Рекомендованих норм технічного оснащення закладів громадського харчування. Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України №2 від 03.01.2003. *Офіційний сайт Верховної ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0002569-03#o4> (дата звернення: 18.12.2018).
6. Restaurant Service Standards. URL: <https://ru.scribd.com/document/166183577/Restaurant-Service-Standards> (accessed: 15.02.2019).
7. World Coffee Events. URL: <https://www.worldcoffeeeevents.org/wce-events/> (accessed: 24.10.2018).
8. Muschler R. G. Shade improves coffee quality in a sub-optimal coffee-zone of Costa Rica. *Agroforestry Systems*. 2001. №85. P. 131-139.
9. International Organization for Standardization. URL: <https://www.iso.org/ru/home.html> (accessed: 06.03.2019).
10. International Coffee Farms Corporation. URL: <https://internationalcoffeedfarms.com/> (accessed: 19.03.2019).
11. International Coffee Organization. URL: <http://www.ico.org/> (accessed: 16.03.2019).
12. Coffee Quality Institute. URL: <https://www.coffeeinstitute.org> (accessed: 09.03.2019).
13. Coffee Standards by Specialty Coffee Association. URL: <https://sca.coffee/research/coffee-standards> (accessed: 08.04.2019).
14. Code of Practice: Enhancement of coffee quality through prevention of mould formation. URL: <http://www.ico.org/documents/pscb36.pdf> (accessed: 29.10.2018).

References.

1. Kuklina, T. S. and Korniienko, T. M. (2016), "Research on the quality of service in restaurants", *Mykolaivskiyi natsionalnyi universytet im. V. O. Sukhomlynskooho*, Vol. 11, pp. 416-419.
2. Tomalia, T. S. and Shchypanova, Ya. I. (2014), "Quality management in the hotel and restaurant business", *Ekonomika. Upravlinnia. Innovatsii*, Vol.2, available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2014_2_56 (Accessed 15 Sept 2019).
3. Verkhovna Rada of Ukraine (2018), The Law of Ukraine "Basic principles and requirements for food safety and quality", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80/ed20180120> (Accessed 15 Sept 2019).
4. International Organization for Standardization (2015), "ISO 9001:2015", available at: <https://www.iso.org/standard/62085.html> (Accessed 15 Sept 2019).
5. Ministry of Economy and European Integration of Ukraine (2003), Order "On approval of the Recommended norms of technical equipment of catering establishments", available at: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0002569-03#o4> (Accessed 15 Sept 2019).
6. Steve Martin Management Company (2013), "Restaurant Service Standards", available at: <https://ru.scribd.com/document/166183577/Restaurant-Service-Standards> (Accessed 15 Sept 2019).
7. World Coffee Events (2019), available at: <https://www.worldcoffeeeevents.org/wce-events/> (Accessed 15 Sept 2019).
8. Muschler, R. G. (2001), "Shade improves coffee quality in a sub-optimal coffee-zone of Costa Rica", *Agroforestry Systems*, vol. 85, pp. 131-139.
9. International Organization for Standardization (2019), available at: <https://www.iso.org/ru/home.html> (Accessed 15 Sept 2019).
10. International Coffee Farms Corporation (2019), available at: <https://internationalcoffeedfarms.com/> (Accessed 15 Sept 2019).
11. International Coffee Organization (2019), available at: <http://www.ico.org/> (Accessed 15 Sept 2019).
12. Coffee Quality Institute (2019), available at: <https://www.coffeeinstitute.org> (Accessed 15 Sept 2019).

13. Specialty Coffee Association (2019), “Coffee Standards”, available at: <https://sca.coffee/research/coffee-standards> (Accessed 15 Sept 2019).

14. Code of Practice: Enhancement of coffee quality through prevention of mould formation available at: <http://www.ico.org/documents/pscb36.pdf> (Accessed 15 Sept 2019).

Стаття надійшла до редакції 19.10.2019 р.