

МДК.04.02. Контроль качества продукции и услуг общественного питания

Вид занятия: лекция

Тема занятия: Формирование качества продукции и услуг общественного питания

Цели занятия:

- дидактическая - изучить факторы, формирующие качество продукции и услуг общественного питания и методы их контроля, группы комплексных показателей качества; классификацию и характеристику показателей качества; освоить методы определения показателей качества и методы оценки качества продукции.
 - привлекать студентов к самостоятельной, творческой деятельности.
 - воспитание высокой творческой активности и сознательного отношения к будущей профессиональной деятельности.
- воспитательная

**Тема: «Формирование качества продукции
и услуг общественного питания »**

1. Процессы формирования качества продукции.
2. Факторы, формирующие качество продукции и услуг общественного питания.

Самостоятельная работа обучающихся

Составить и выучить конспект занятия.

Ответить письменно на вопросы для закрепления материала в тетради.

Выполненную работу прислать на эл. почту:

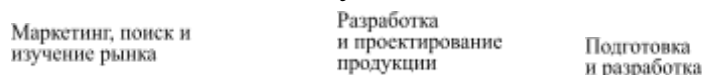
larisalogvina@bk.ru или https://vk.com.l_logvina

Рекомендуемая литература:

1. Цопкало Л.А. Контроль качества продукции и услуг в общественном питании: учеб. пособие / Л.А. Цопкало, Л.Н. Рождественская.- Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2012. - 230 с.
2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 172 с.

1. Процессы формирования качества продукции.

Процесс формирования качества продукции как единый объект управления складывается из ряда взаимосвязанных и взаимоподчиненных этапов. Качество продукции на каждом этапе зависит от результатов деятельности на предыдущем и в свою очередь влияет на последующий.



В общем виде модель жизненного цикла продукции приведена на рис. 1.1.

2. Факторы, формирующие качество продукции и услуг общественного питания

На формирование качества продукции влияют различные факторы, которые можно подразделить на объективные и субъективные, непосредственно влияющие на качество (формирующие), обеспечивающие, стимулирующие (рис.1.2).

К объективным факторам относятся:

- качество нормативно-технической документации;
- уровень стандартизации, унификации;

Рис. 1.1. Модель жизненного цикла продукции «Петля качества»

- эстетизация, дизайн.

К субъективным факторам, относятся:

- квалификация и мастерство персонала;
- санитарно-гигиенические условия труда;
- психофизические условия труда;
- культура труда и производства;
- материальное и моральное стимулирование труда;
- соблюдение трудовой и технологической дисциплины.

К факторам, формирующим качество продукции, относятся:

- качество исходного сырья, материалов, конструкция изделия;
- качество технологических процессов.



Рис. 1.2. Факторы, влияющие на формирование качества

К факторам, стимулирующим выпуск качественной продукции, относятся:

- улучшение условий труда, отдыха;
- организация медицинского обслуживания;
- предоставление льгот и привилегий персоналу и т. д.

К факторам, обеспечивающим сохранность качества, относятся:

- маркировка, упаковка;
- условия хранения, соответствующие виду продукции;
- условия транспортирования;
- условия реализации (эксплуатации).

Факторы, влияющие на качество, можно условно разделить на внутренние и внешние.

Внутренние факторы зависят от деятельности предприятия - это технические, организационные, экономические и социально-психологические.

К внешним факторам, влияющим на формирование качества продукции, следует отнести следующие:

- требования рынка;
- конкуренция;
- нормативная документация;
- имидж предприятия среди потребителей продукции.

Вышеперечисленные факторы тесно связаны между собой, однако степень их влияния на качество различна, поэтому их необходимо ранжировать и отдавать приоритет тем, которые оказывают наибольшее влияние на качество продукции: это позволит более эффективно управлять ее качеством.

С учетом этих факторов формирование качества продукции общественного питания можно представить в виде схемы (рис. 1.3).

Рассмотрим подробнее влияние каждого из этих факторов на качество продукции общественного питания.

Предприятия общественного питания могут работать на сырье или полуфабрикатах, в том числе высокой степени готовности, поэтому большое значение для обеспечения качества выпускаемой продукции имеет качество исходного сырья и полуфабрикатов, условия их производства, хранения, доставки. Поступающее на предприятие продовольственное сырье, пищевые продукты и полуфабрикаты должны соответствовать требованиям национальных стандартов (ГОСТ Р), технических регламентов (ТР) и другой нормативной документации.



Рис. 1.3. Схема формирования качества продукции общественного питания

Особенно важно, чтобы при приемке на предприятии общественного питания осуществлялся входной контроль качества, включающий проверку документов, подтверждающих соответствие качества (сертификаты соответствия, декларация о соответствии, справка ветнадзора), а также целостности упаковки, проведение органолептического контроля качества. Для сохранности качества поступивших продуктов на предприятии необходимо обеспечить нужный температурно-влажностный режим и товарное соседство в соответствии с санитарными требованиями, проводить мониторинг их соблюдения.

Среди факторов, оказывающих непосредственное влияние на качество продукции, значительная роль отводится рецептурам, по которым она вырабатывается. В рецептуру закладываются все потенциальные свойства и химический состав будущей продукции. Продукция вырабатывается по действующим сборникам рецептур, техническим условиям, технико-технологическим картам или стандартам организации. От правильно выбранной рецептуры, набора ингредиентов (колонка сборника рецептур), предусмотренных процентов отходов (согласно сезонности) и норм взаимозаменяемости продуктов зависит качество продукции. Изготовитель заинтересован в том, чтобы продукция была изготовлена с наименьшими затратами труда и времени. Потребитель также оценивает качество рецептуры; он заинтересован в том, чтобы готовая продукция была максимально приспособлена к тем условиям, в которых она реализуется, без снижения или потери качества, безопасна для здоровья. Среди факторов, оказывающих непосредственное влияние на качество продукции, наиболее значимыми являются технологический процесс и качество его организации.

В зависимости от мощности предприятия общественного питания для производства продукции должны быть организованы специально оборудованные помещения (цеха) или отдельные рабочие места. Технологический процесс, включающий последовательность операций по механической и тепловой обработке продуктов, в ходе которого происходят физико-химические изменения первоначальных свойств продукта и проявляются новые, формирующие органолептические характеристики продукции, ее химический состав, пищевую и органолептическую ценность, безопасность, должен быть организован в соответствии с санитарными нормами и правилами и технологическими требованиями, а их соблюдение - обеспечиваться операционным контролем и своевременным проведением корректирующих действий, направленных на устранение выявленных несоответствий.

Оборудование, используемое для механизации трудоемких процессов, должно быть современным, надежным и безопасным в эксплуатации, по своему функциональному назначению и производительности соответствовать характеру проводимых технологических операций. Применяемый инвентарь, инструменты, посуда должны отвечать предъявленным требованиям, иметь соответствующую маркировку.

Для обеспечения полноты вложения продуктов при приготовлении и реализации продукции необходимым является метрологическое обеспечение. Это в первую очередь такие средства измерений, как весы, которые должны устанавливаться на рабочих местах в производственных цехах, а также на раздаче. Весы большой

грузоподъемности (100 кг и выше) устанавливаются в группе складских помещений, на загрузочной площадке. Кроме того, предприятие должно быть оснащено мерной посудой, инвентарем.

Вопросы для закрепления материала

1. Дайте характеристику термина «качество».
2. Назовите основные показатели качества продукции.
3. Назовите факторы, влияющие на качество продукции.
4. Дайте характеристику методов, применяемых при определении показателей качества.
5. Какие факторы формируют качество продукции?