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

воспитательная отношения к будущей профессиональной деятельности.

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.

Маркетинг, поиск и изучение рынка Разработка и проектирование продукции

Подготовка и разработка

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:

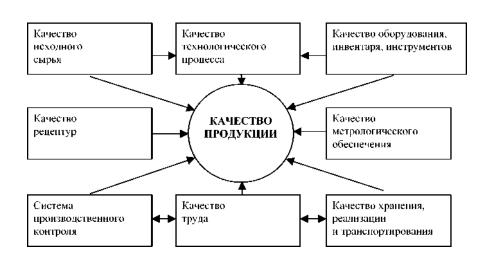
- требования рынка;
- конкуренция;
- нормативная документация;
- имидж предприятия среди потребителей продукции.

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.



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 предприятии необходимо обеспечить на температурно-влажностный режим И товарное соседство в соответствии с санитарными требованиями, проводить мониторинг их соблюдения.

факторов, оказывающих непосредственное Среди влияние на качество значительная которым продукции, роль рецептурам, отводится ПО вырабатывается. В рецептуру закладываются все потенциальные свойства и будущей Продукция химический состав продукции. вырабатывается ПО сборникам действующим рецептур, техническим условиям, технико-технологическим картам или стандартам организации. От правильно выбранной рецептуры, набора ингредиентов (колонка сборника предусмотренных процентов отходов (согласно сезонности) И Изготовитель взаимозаменяемости продуктов продукции. зависит качество заинтересован в том, чтобы продукция была изготовлена с наименьшими затратами Потребитель времени. также оценивает качество рецептуры; 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.

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