

Дисциплина ОП. 12 Контроль качества продукции и услуг общественного питания

Лекция №1-2 (4 часа)

Тема: Основы повышения качества продукции

Цели занятия:

Обучающие:

- углубить, систематизировать, обобщить и проконтролировать знания студентов по менеджменту и управлению персоналом в организациях общественного питания;
- формировать умения студентов;
- привлекать студентов к самостоятельной, творческой деятельности;
- формировать поисковый стиль мышления и работы при изучении новой темы. Формирование умений структурировать информацию.
- совершенствовать методику проведения практического занятия с визуальным сопровождением и использованием интерактивных методов;
- адаптировать инновационные методы обучения к традиционной методике преподавания;
- создать условия для закрепления и совершенствования, ранее полученных знаний и для формирования профессиональных навыков в процессе занятия;

Развивающие:

- развивать внимание, дисциплинированность, активность, коммуникабельность и умение работать в коллективе;
- сформировать представление о стилях управления и факторах их формирования, закрепить понятие власть и влияние, формы власти, способствовать развитию умений работать в коллективе, развивать профессиональный интерес.

Воспитательные:

- формировать интерес к выбранной профессии;
- прививать чувство ответственности, бережливости, добросовестного отношения к своим обязанностям;
- воспитывать ответственное отношение к выполняемой работе, профессионально-важные качества личности (внимательность, скорость мышления).

Формируемые компетенции:

общие:

понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес; организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество; принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них

ответственность; работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями; брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий; соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.

профессиональные:

управлять работой подчинённого персонала в области управления качеством

План

1. Основные термины и понятия в области качества продукции
2. Факторы, оказывающие влияние на качество продукции

1. Основные термины и понятия в области качества продукции

Проблема повышения качества продукции сложна и многогранна и охватывает самые различные аспекты: технические, экономические, социальные и др.

Проблема качества продукции приобретает особую важность в современных условиях хозяйствования на предприятиях различных организационно-правовых форм и граждан предпринимателей.

Качество продукции (ГОСТ 15467-79) – это совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением (для продукции общественного питания – удовлетворять физиологические потребности человека в пищевых веществах и энергии с учетом принципа рационального питания).

Кулинарная продукция – совокупность блюд, кулинарных изделий и кулинарных полуфабрикатов.

Качество кулинарной продукции (ГОСТ Р 50647-94) – совокупность свойств кулинарной продукции, обуславливающих её пригодность к дальнейшей обработке или употреблению пищи, безопасность для здоровья потребителей, стабильность состава и потребительских свойств.

Под продукцией понимается материализованный результат процесса трудовой деятельности, обладающий полезными свойствами, полученный в определенном месте за определенный промежуток времени и предназначенный для использования потребителями в целях удовлетворения их потребностей как общественного, так и личного характера. Продукция может быть готовой или находиться в незавершенном производстве.

Единицей продукции называется отдельный экземпляр штучной продукции или определенное в установленном порядке количество нештучной или штучной продукции. Деление продукции на определенные единицы имеет существенное значение при управлении качеством продукции, в частности при оценке её качества, при контроле каждой единицы (сплошной контроль), либо некоторых единиц (выборочный контроль).

Под изделием понимается единица промышленной продукции, количество которой может исчисляться в штуках или экземплярах. Видами изделий являются детали, сборочные единицы, комплекты.

Свойство продукции – это объективная особенность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации или потреблении. Совокупность свойств позволяет отличить один вид продукции от другого. Свойства продукции можно условно разделить на простые и сложные. К числу простых свойств можно отнести вкус, внешний вид, цвет, а к сложным – калорийность, перевариваемость, усвояемость и др.

Продукция общественного питания имеет много свойств, которые могут проявляться при ее создании и потреблении, т.е. при разработке, производстве, хранении, транспортировании, использовании.

Качество продукции зависит от качества составляющих ее продуктов. Качество продукции можно определить как общую совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик продукции, посредством которых продукция будет отвечать требованиям потребителя при ее потреблении. Измерение качества продукции представляет в основном определение и оценку степени или уровня соответствия продукции этой общей совокупности.

Для оценки качества продукции используют показатели качества. Показатель качества продукции – количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям ее создания и эксплуатации или потребления. Показатель качества продукции может выражаться в разных единицах (ккал., процентах, баллах и т.п.), но может быть и безразмерным. При рассмотрении показателя качества следует различать, с одной стороны, наименование показателя (влажность, зольность, упругость, вязкость и т.п.), а с другой стороны – вычисленное значение, которое может изменяться.

Продукция может иметь качественные и количественные признаки.

Признак продукции – качественная или количественная характеристика любых свойств или состояний продукции. Количественный признак продукции является ее параметром. Параметр продукции количественно характеризует ее свойства, в том числе и входящие в состав качества продукции (выражается в физических единицах).

2. Факторы, оказывающие влияние на качество продукции

Под фактором качества продукции следует понимать причину, определенным образом влияющую на качество продукции в зависимости от общих и частных условий её создания.

При комплексном подходе к проблеме повышения качества необходимо классифицировать и изучать факторы и условия, влияющие на качество продукции. Это разнообразные факторы, действующие на различных стадиях жизненного цикла продукции и уровнях управления. Их можно подразделить на технические, организационные, экономические, социальные.

К техническим факторам относятся: состояние оборудования, оснастки, инструмента и средств контроля, технической документации и т.п.

К организационным факторам относятся: планомерность и ритмичность работы, техобслуживание и ремонт оборудования, обеспеченность материалами, комплектующими изделиями, оснасткой, инструментом, технической документацией и средствами контроля, культура производства, научная организация труда, организация питания и отдыха на работе и др.

К экономическим факторам относятся: формы оплаты труда, величина заработной платы, премирование за высококачественную продукцию и работу, удержания за брак, уровень качества, себестоимость, цена на продукцию и т.д.

К социальным факторам относятся: подбор, расстановка и перемещение кадров, организация повышения квалификации, научно-техническое творчество, рационализация и изобретательство, жилищно-бытовые условия, взаимоотношения и психологический климат в коллективе, воспитательная работа.

Влияющие на качество продукции факторы могут затруднять или способствовать достижению качества. К факторам, затрудняющим достижение качества, можно отнести такие, как: частое изменение видов продукции и технологии изготовления, повышение сложности изделий, более жёсткие технические условия, увеличение объема работ с поставщиками, медленная подготовка кадров, частая смена моделей и др.

К факторам, способствующим достижению качества, можно отнести лучшее проектирование, лучшие средства связи, успехи рационализации, стандартизации, улучшение технологии и оборудования, лучшие материалы, улучшение измерительной техники и организация контроля, разделение труда, экономическое и научно-техническое сотрудничество, стабильный выпуск одной и той же продукции и др.

Качество кулинарной продукции в основном зависит от следующих факторов:

- качества основного и вспомогательного сырья, его соответствия требованиям стандарта;
- правильного составления рецептуры с учетом научно-обоснованных норм питания;
- применение наиболее рациональных методов технологической обработки, эстетического оформления, использование современного оборудования.



Рисунок 1 - Классификация факторов, влияющих на качество продукции

Список рекомендованных источников

1 Контроль качества продукции и услуг в общественном питании / Цопкало Л.А., Рождественская Л.Н. - Новосиб.:НГТУ, 2022. - 230 с.: ISBN 978-5-7782-2325-7 -

2 Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабат. промыш...: Уч. / Под ред. В.М.Позняковского - 3 изд., испр. и доп. - М:ИНФРА-М, 2021 - 336 с.: - (п) ISBN 978-5-16-006184-9

3 Идентификация и обнаружение фальсификации продовольственных товаров : учеб. пособие / М.А. Николаева, М.А. Положишникова. — М. : ИНФРА-М, 2021.

Домашнее задание

1. Составить конспект лекции

Готовые материалы присылать преподавателю на электронную почту rshevkalenko@bk.ru или в личном сообщении в социальной сети <https://vk.com/id168488953>

Преподаватель

Шевкаленко Р.А.