

МДК.04.02. Контроль качества продукции и услуг общественного питания

Вид занятия: лекция

Тема занятия: Показатели качества продукции и услуг общественного питания и методы их контроля

Цели занятия:

- дидактическая - изучить показатели качества 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 1.2 Показатели качества продукции и услуг общественного питания и методы их контроля

- 3. Методы определения показателей качества продукции.
- 4. Методы оценки качества продукции.

Самостоятельная работа обучающихся

Составить и выучить конспект занятия. Ответить письменно на вопросы для закрепления материала в тетради.

Составить конспект по вопросу «Классификация методов контроля и оценки показателей качества услуг»

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.

3. Методы определения показателей качества продукции

При определении показателей качества продукции применяются различные методы, которые в зависимости от средств измерений подразделяются на измерительные, регистрационные, расчетные, экспертные, социологические, сенсорные (органолептические).

Измерительные методы основаны на получении информации с помощью средств измерений и контроля, позволяют определить массу, размер, структуру, состав, оптическую плотность объекта и другие свойства.

Измерительные методы подразделяются на физические, химические, биологические, которые в свою очередь подразделяются на физиологические и микробиологические.

Регистрационные методы осуществляются путем наблюдения и подсчета числа определенных событий, затрат (например, отказов от изделий, подсчета дефектных изделий в партии продукции и т. д.).

Расчетные методы устанавливают зависимость показателей качества продукции от ее параметров либо зависимости между отдельными показателями качества продукции.

Эти методы применяют в основном на стадии проектирования продукции.

Экспертный метод основан на решениях, принимаемых экспертами. Его широко используют для оценки уровня качества, при определении обобщенных показателей по совокупности единичных и комплексных показателей качества, при аттестации качества продукции. Основным в экспертном методе является формирование экспертной и рабочей групп, классификация продукции, подготовка анкет и пояснительных записок для опроса экспертов, опрос экспертов, обработка экспертных данных.

Социологический метод предполагает сбор и анализ мнений фактических и потенциальных потребителей продукции. Сбор мнений потребителей производят путем устного опроса или анкет-вопросников, а также путем проведения конференций, дегустаций, выставок и т. п.

Сенсорный (органолептический) метод основан на анализе показателей качества с помощью органов чувств человека. Точность и достоверность полученных результатов во многом зависит от квалификации, опыта и способностей дегустаторов. Данный метод не исключает применения некоторых технических средств (микроскоп, лупа и др.), способствующих повышению восприимчивости органов чувств и их разрешающих способностей. Метод находит широкое применение при исследовании качества продукции общественного питания, при этом показатели качества выражаются в баллах.

4. Методы оценки качества продукции

Оценка качества - это систематическая проверка способности объекта выполнить установленные требования. Совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми

Основная форма проверки – контроль.

Дифференциальный метод оценки качества продукции - метод оценки качества продукции, основанный на использовании единичных показателей ее качества.

Комплексный метод оценки качества продукции - метод оценки качества продукции, основанный на использовании комплексных показателей ее качества

Смешанный метод оценки качества продукции - метод оценки качества продукции, основанный на одновременном использовании единичных и комплексных показателей ее качества.

Статистический метод оценки качества продукции - метод оценки качества продукции, при котором значения показателей качества продукции определяют с использованием правил математической статистики

Годная продукция - продукция, удовлетворяющая всем установленным требованиям.

Дефект - каждое отдельное несоответствие продукции установленным требованиям.

Дефектное изделие - изделие, имеющее хотя бы один дефект.

Явный дефект - дефект, для выявления которого в нормативной документации, обязательной для данного вида контроля, предусмотрены соответствующие правила, методы и средства.

Скрытый дефект - дефект, для выявления которого в нормативной документации, обязательной для данного вида контроля, не предусмотрены соответствующие правила, методы и средства

Критический дефект - дефект, при наличии которого использование продукции по назначению практически невозможно или недопустимо.

Значительный дефект - дефект, который существенно влияет на использование продукции по назначению и (или) на ее долговечность, но не является критическим.

Критический дефект - дефект, при наличии которого использование продукции по назначению практически невозможно или недопустимо.

Значительный дефект - дефект, который существенно влияет на использование продукции по назначению и (или) на ее долговечность, но не является критическим.

Брак - продукция, передача которой потребителю не допускается из-за наличия дефектов.

Исправимый брак - брак, все дефекты в котором, обусловившие забракование продукции, являются устранимыми.

Неисправимый брак - брак, в котором хотя бы один из дефектов, обусловивших забракование продукции, является неустраняемым.

Вопросы для закрепления материала

1. Характеристика группы комплексных показателей качества.
2. На чем основан сенсорный (органолептический) метод определения качества продукции?
3. Какие дефекты определяют невозможность использования продукции по назначению?
4. Какие методы применяют в основном на стадии проектирования продукции?
5. Назовите показатели, которые характеризуют технические особенности продукции и экономическую эффективность ее применения.