

МДК.04.02. Контроль качества продукции и услуг общественного питания

Вид занятия: лекция (4 часа)

Тема занятия: Организация контроля качества продукции общественного питания

Цели занятия:

- дидактическая - изучить организацию контроля качества продукции общественного питания, виды контроля, функцию контроля, осуществляемого на предприятиях общественного питания и осуществляемого технологическими и санитарно-технологическими пищевыми лабораториями.
- привлекать студентов к самостоятельной, творческой деятельности.
- воспитание высокой творческой активности и сознательного отношения к будущей профессиональной деятельности.

**Тема 1.3: «Организация контроля качества
продукции общественного питания»**

2. Контроль, осуществляемый на предприятиях общественного питания.
3. Контроль, осуществляемый технологическими и санитарно-технологическими пищевыми лабораториями.

Самостоятельная работа обучающихся

Составить и выучить конспект занятия.

Ответить письменно на вопросы для закрепления материала в тетради.

Начертить схему «Виды контроля качества».

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.

2. Контроль, осуществляемый на предприятиях общественного питания.

На предприятиях общественного питания рекомендуется организовать контроль качества продукции на всех этапах производства, для чего необходимо создать службы входного, операционного и приемочного контроля качества с четким разделением функций и ответственности за качество выпускаемой продукции. Количество членов и состав служб определяются в соответствии с типом и штатным расписанием предприятия. Так, служба входного контроля качества на предприятиях с собственным складским хозяйством может быть укомплектована в следующем составе: заведующий складом (кладовщик), заместитель директора по снабжению, товаровед.

На предприятиях, не имеющих складского хозяйства, приемку продуктов по качеству производят начальник цеха, заведующий производством или его заместитель, инженер-технолог, повар-бригадир.

Операционный и приемочный контроль на большинстве предприятий может осуществлять единая по составу служба: начальник цеха или зав. производством (зам. зав. производством), инженер-технолог, повар-бригадир, повар высшего разряда.

Служба входного контроля осуществляет контроль поступающего сырья (продуктов) и проверку соответствия его качества данным, указанным в сопроводительных документах (сертификатах, накладных), по органолептическим показателям, изложенным в нормативно-технической документации. В случаях сомнения в доброкачественности или кондиции поступившего сырья (продуктов) вызывают работника лаборатории (санитарно-пищевой или технологической) для отбора образцов на анализ.

Одновременно приглашают представителя поставщика, в присутствии которого производят приемку продуктов по качеству. На основании лабораторного заключения поставщику предъявляют претензии в установленном порядке, а случаи поставки недоброкачественного сырья (продуктов) отмечают в журнале учета поставки недоброкачественных и нестандартных продуктов, который ведет материально ответственное лицо, принимающее товары.

В соответствии с положением о порядке применения экономических санкций за нарушение стандартов и ТУ поставщик может быть оштрафован, а при неоднократных поставках продукции низкого качества предприятие может в одностороннем порядке расторгнуть договор с поставщиком, уведомив его об этом не менее чем за месяц.

В течение этого срока поставщик обязан прекратить выпуск данной продукции и возместить предприятию ущерб, возникший в результате расторжения договора. Служба входного контроля отвечает за качество поступающего сырья (продуктов). Несвоевременный возврат недоброкачественных продуктов и неправильное их оформление, несвоевременное предоставление материалов.

Для предъявления иска к поставщикам, несоблюдение правил товарного соседства, нарушение санитарных норм и сроков реализации продукции, наличие претензий внутри предприятия — все это снижает КТУ работников склада и службы входного контроля. При движении продуктов со склада на производство заведующий производством (его заместитель, начальник цеха, повар-бригадир) должен принимать продукты по качеству в соответствии с требованиями нормативно-технической документации.

Если при оценке качества принимаемых продуктов между заведующим производством (начальником цеха) и зав. складом (кладовщиком) возникают разногласия, к приемке привлекают администрацию предприятия.

Отметка с указанием лица, виновного в снижении качества продуктов, и принятых мер заносится администрацией в журнал нарушений и учета КТУ.

Контроль за соблюдением правильности выполнения технологических операций, их последовательности, режимов тепловой обработки, рецептов, правил оформления и отпуска блюд и изделий (операционный контроль) осуществляет повар-бригадир (начальник цеха, зав. производством или его заместитель).

Проведение операционного контроля помогает своевременно устранить нарушения, выявленные на отдельных этапах производства кулинарной продукции. Операционный контроль на отдельных этапах технологического процесса проводится путем органолептической оценки, проверки соответствия сырьевого набора технологическим картам, соблюдения технологических режимов и выхода продукции по массе.

Нарушения, выявленные в ходе операционного контроля, также фиксируются в журнале нарушений и учета КТУ как лицами, ответственными за контроль технологического процесса в цехе, так и инженером-технологом, представителями лабораторий и администрации.

Приемочный контроль (контроль качества выпускаемой продукции) организуется в зависимости от типа предприятия.

Контроль по физико-химическим показателям проводит технологическая лаборатория. На всю продукцию, выработанную в одну смену, должно быть заполнено удостоверение качества, оформленное на бланке строгой отчетности, пронумерованном и выданном бухгалтером под отчет руководителю производственного подразделения.

Отпуск готовой продукции в экспедицию производится только при наличии удостоверения качества заполненного начальником цеха (заведующим производством, поваром-бригадиром).

Экспедитор в свою очередь несет полную материальную ответственность за сохранность товарного вида принятой продукции и обеспечение режимов и сроков ее хранения.

На предприятиях, реализующих блюда массового спроса (в столовых, кафе, ресторанах, продающих скомплектованные обеды), оценку качества готовой продукции проводит служба контроля качества, которая выполняет роль бракеражной комиссии и члены которой несут ответственность за оценку качества продукции выпускаемой в течение рабочего дня.

Поскольку продукция предприятий быстрого обслуживания, а также заказанные и фирменные блюда в ресторанах выпускаются без разделения на партии, контроль проводится в ходе их изготовления. Отклонения и нарушения в технологии приготовления, замечания со стороны членов службы контроля качества и потребителей фиксируются в журнале нарушений и учета КТУ.

На предприятиях, изготавливающих продукцию для снабжения школьных столовых и столовых при промышленных предприятиях, заключение о качестве продукции (с указанием оценки и имеющихся дефектов) вносят в сопроводительные документы. На предприятии-раздаточном члены комиссии (повар-раздатчик, медработник, представитель администрации или общественности обслуживаемого предприятия) дают свое заключение о качестве, фиксируя замечания на обратной

стороне товарно-транспортной накладной. Свои замечания по качеству работники должны сообщать инженеру-технологу (заведующему производством) основного предприятия. При несоблюдении этого требования КТУ снижают работника предприятий.

Если руководитель участка (подразделения) или служба контроля качества выявили упущение в работе исполнителя, снижение КТУ производится данному исполнителю.

Если же нарушение выявлено не ими, а руководителем предприятия, представителем вышестоящей организации, контролирующих органов или поступила обоснованная жалоба потребителей, то снижается КТУ руководителю участка и всем членам службы контроля качества. Обобщенные данные бракеражного журнала и журнала нарушений и учета КТУ ежедневно должны отражаться на экране качества.

Распределение коллективного заработка между членами бригады производится по коэффициенту трудового участия с учетом индивидуального вклада каждого работника в общие результаты труда коллектива. Итоговый КТУ члену бригады определяется ежемесячно на совете бригады с учетом повышающих и понижающих коэффициентов трудового участия.

В системе общественного питания существуют и другие формы контроля качества выпускаемой продукции, одной из которых, как указывалось, является контроль блюд массового спроса, осуществляемый бракеражными комиссиями. В состав бракеражной комиссии могут входить заведующий производством или его заместитель, инженер-технолог, повар-бригадир, повара V и VI разрядов. Для единовременного проведения бракеража состав комиссии должен насчитывать не менее двух членов. Бракеражная комиссия проводит органолептическую оценку качества пищи, определяет фактическую массу штучных изделий и полуфабрикатов, проверяет температуру отпускаемых блюд, правильность хранения пищи на раздаче и наличие отдельных компонентов для ее оформления. При этом комиссия руководствуется Сборниками рецептур, технологическими картами, прейскурантами розничных цен, техническими условиями, технологическими инструкциями и другими нормативными документами. Порядок проведения бракеража и оформления его результатов в бракеражном журнале изложен ниже.

В некоторых ресторанах и кафе, реализующих заказные и фирменные блюда, создают посты качества и осуществляют контроль на раздаче. Посты качества, возглавляемые поварами-бригадирами, контролируют проведение отдельных технологических операций и выход готовых блюд. Заместитель заведующего производством проверяет на раздаче оформление блюда и наличие в нем необходимых компонентов. Официант, получая блюдо, в свою очередь проверяет его качество по внешнему виду.

Заведующий производством, его заместитель или повар-бригадир периодически в течение рабочего дня контролируют порционные блюда.

Результаты бракеража заносятся в бракеражный журнал.

Оценка качества продукции по физико-химическим показателям проводится в испытательных лабораториях; периодичность лабораторного контроля устанавливается производителем.

Соблюдение санитарно-эпидемиологических требований при производстве, хранении и реализации продукции, ее безопасность для потребителя подтверждается микробиологическими показателями в испытательных лабораториях.

Периодичность устанавливается производителем самостоятельно, согласно программе производственного контроля, которая предусматривает систему контроля, направленного на обеспечение качества продукции.

Условия и качество реализации продукции — важный фактор, влияющий на качество.

При реализации продукции в зале предприятия обязательно должна соблюдаться температура отпуска блюд и изделий: для холодных — не выше 14 °С; для горячих — не менее 65...75 °С.

Для обеспечения точности порционирования блюд на раздаче должны быть необходимые средства измерений (весы, мерный инвентарь), контрольные блюда. Для информации потребителей о реализуемой продукции, ее наименовании, массе, стоимости на доступном месте должно быть меню; кроме того, потребитель должен иметь информацию о пищевой ценности реализуемых блюд, изделий, напитков. Такая информация может предоставляться как в меню, так и на информационных листках, на доске потребителя или иными способами.

При реализации продукции общественного питания вне предприятия каждая партия должна сопровождаться удостоверением качества и безопасности, в котором указывают наименование продукции, наименование предприятия-изготовителя, нормативного или технического документа, по которому она произведена, условия хранения и срок годности, а также пищевую ценность, массу упаковочной единицы, количество транспортной тары.

Пищевая ценность характеризуется содержанием белков, углеводов, витаминов, минеральных веществ и калорийностью в 100 г блюда (изделия) и определяется расчетным путем на основе данных химического состава блюд и кулинарных изделий по существующим методикам или лабораторными методами.

Продукция общественного питания в основном является скоропортящейся и не подлежит длительному хранению, поэтому очень важно после приготовления подвергать продукцию интенсивному охлаждению в специальных шкафах, а затем хранить при температуре +2...+4 °С в течение установленных сроков.

Для доставки продукции в доготовочные и раздаточные предприятия используют транспортную тару: гастрономические емкости с крышками, изотермические контейнеры, оборотные металлические и полимерные ящики с крышками. На тару помещают маркировочный ярлык в соответствии с ГОСТ Р 50763—2007. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.

Перевозят продукцию в охлаждаемом или изотермическом транспорте в соответствии с требованиями нормативных и технических документов.

Качество продукции и услуг в большей степени зависит от персонала организации, его профессиональной подготовки, а также от условий труда, психологического климата в коллективе, удовлетворенности сотрудников своей деятельностью. Здесь существенное значение имеют социальные условия: режим труда и отдыха, наличие помещения для приема пищи, мест в детских дошкольных учреждениях, баз отдыха, транспорта для перевозки сотрудников и т. д.

Кадровая политика предприятия должна быть направлена на достижение стратегических целей, которое возможно только при наличии высококвалифицированного персонала, повышении эффективности труда каждого работника.

Необходимо постоянно поддерживать интерес к работе, используя различные

мотивационные рычаги, в том числе условия для карьерного роста.

В зарубежной практике часто применяется термин «ангажированный персонал», т. е. активно поддерживающий политику фирмы, участвующий в ее деятельности. Такой персонал, по мнению зарубежных аналитиков, работает лучше, а это обуславливает меньше несоответствий выпускаемой продукции, снижение издержек.

В ГОСТ Р ИСО 9001-2008, раздел 6.2, «Человеческие ресурсы» указано: «Персонал, выполняющий работу, непосредственно влияющий на соответствие продукции требованиям, должен быть компетентным, иметь соответствующее образование, практические навыки и опыт».

Проверку компетенции и квалификации персонала необходимо проводить в соответствии с утвержденным планом подбора, переподготовки, повышения квалификации и аттестации.

Переподготовку и повышение квалификации следует осуществлять постоянно, с учетом изменяющихся тенденций развития потребительского рынка, требований к продукции и услугам и охватывать всех сотрудников предприятия.

3. Контроль, осуществляемый технологическими и санитарно-технологическими пищевыми лабораториями.

Повседневный контроль за качеством продукции, выпускаемой предприятиями общественного питания, осуществляют технологические и санитарно-технологические пищевые лаборатории.

Технологические лаборатории создают при объединенных дирекциях группы предприятий общественного питания и на крупных предприятиях (фабриках-заготовочных, в крупных ресторанах и столовых); они находятся в подчинении руководителя соответствующего предприятия, санитарно-технологические пищевые лаборатории подчиняются руководителям столовых (ресторанов).

Работники лабораторий производят анализы сырья, полуфабрикатов и готовых изделий на соответствие их ГОСТам, ОСТам, рецептурам и другим ведомственным документам (прейскурантам и др.); контролируют соблюдение норм вложения сырья и технологии производства продукции. Однако, несмотря на общую цель, в работе лабораторий имеются различия.

Технологические лаборатории, расположенные, как правило, в помещении предприятия, контролируют его работу ежедневно, проверяя как поступающее сырье, так и каждую партию выпускаемых полуфабрикатов и готовой продукции, а также проводят операционный контроль. Для этого используются экспрессные методы качественной и количественного анализа, что позволяет быстро обнаружить нарушения и исправить их в ходе технологического процесса.

Помимо выполнения контрольных функций, технологические пищевые лаборатории способствуют внедрению в производство новых видов сырья, полуфабрикатов, кулинарных изделий, следят за правильностью организации технологического процесса на предприятиях, проверяют выход полуфабрикатов и готовой продукции, количество отходов и величину потерь при тепловой обработке, совместно с производственным отделом составляют технологические карты и т. д.

Санитарно-технологические пищевые лаборатории проводят контроль по графику, составленному с учетом более частого посещения предприятий, на которых проверками были выявлены нарушения рецептур, технологии или санитарного

режима приготовления пищи.

Помимо контроля за соблюдением норм вложения сырья, в обязанности санитарно-технологических пищевых лабораторий входят: определение энергетической ценности рационов питания и содержания в них белков, жиров и углеводов для различных контингентов (учащихся, рабочих массовых профессий и др.); контроль за применением средств, повышающих пищевую ценность блюд и кулинарных изделий (витаминных, белковых препаратов); контроль за соблюдением санитарно-гигиенического режима на предприятиях общественного питания путем исследования смывов с оборудования, инвентаря, рук работников и др.

Работники как технологических, так и санитарно-технологических пищевых лабораторий принимают участие в организации и проведении технологических конференций, дегустаций, выставок-смотров, конкурсов молодых специалистов и других мероприятий; участвуют в разработке и утверждении рецептур и технологии приготовления фирменных блюд, в проведении контрольных варок, проработках, направленных на улучшение качества и расширение ассортимента продукции.

Работники лабораторий имеют право беспрепятственно производить выемку проб пищевых продуктов, полуфабрикатов, блюд и кулинарных изделий на предприятиях и их складах; приостанавливать на любой стадии технологического процесса использование сырья и реализацию готовой продукции при обнаружении недоброкачества, несоответствия ГОСТу, техническим условиям или рецептурам, а также в случае несоблюдения норм вложения сырья или нарушения правил его обработки.

Все обнаруженные нарушения (недоброкачество, некондиционность, недовложение сырья) работники лаборатории фиксируют в контрольном журнале предприятия. Результаты проверок доводят до сведения руководства вышестоящей организации, а также руководства предприятия, где нарушения обнаружены, для принятия необходимых мер.

Методическое руководство работой технологических и санитарно-технологических пищевых лабораторий осуществляют центральные санитарно-пищевые лаборатории.

Центральные лаборатории контролируют работу подчиненных им пищевых лабораторий, оказывают им методическую помощь, апробируют и внедряют новые методы лабораторных исследований, осуществляют консультативные и арбитражные анализы, проводят научную работу по обобщению и анализу материалов, связанную с усовершенствованием исследований и организацией лабораторного дела, и работу по повышению квалификации лабораторных работников.

При центральных лабораториях имеется лабораторный совет — консультативно совещательный орган, в состав которого входят специалисты пищевых лабораторий, санэпидемстанций, научно-исследовательских и учебных институтов.

Вопросы для закрепления материала

1. Дайте характеристику термина «качество».
2. Дайте характеристику методов, применяемых при определении показателей качества.
3. Опишите методику контроля, осуществляемого технологическими и санитарно-технологическими пищевыми лабораториями

4. Как осуществляется контроль качества исходного сырья при его поступлении на предприятие общественного питания?
5. Технологический процесс как важнейший фактор формирования качества. Осуществление контроля.
6. Требования, предъявляемые к реализации продукции.
7. Назовите основные этапы контроля качества продукции на предприятиях общественного питания.