

**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.
- воспитательная - воспитание высокой творческой активности и сознательного отношения к будущей профессиональной деятельности.

**Тема: «Показатели качества продукции и услуг общественного питания и методы их контроля»**

1. Характеристика показателей качества продукции.
2. Группы комплексных показателей качества.

**Самостоятельная работа обучающихся**

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

Начертить схему «Система показателей качества продукции и услуг ресторана»

Выполненную работу прислать на эл. почту:  
[larisalogvina@bk.ru](mailto:larisalogvina@bk.ru) или [https://vk.com.l\\_logvina](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. Характеристика показателей качества продукции

Продукция общественного питания обладает большим количеством свойств, которые могут проявляться на различных этапах проектирования, производства и реализации.

Свойство продукции - есть объективная особенность, проявляющаяся при создании, потреблении продукции.

Свойства продукции условно подразделяют на простые и сложные.

Простые свойства - это те, которые нельзя разделить на более мелкие при конкретных условиях оценки качества. К ним можно отнести цвет, внешний вид, влажность, кислотность и др.

Сложные свойства - это те, которые при тех же условиях можно разделить на составляющие, например усвояемость, перевариваемость и т. д.

Совокупность свойств позволяет отличить один вид продукции от другого.

Свойства продукции могут быть положительными и отрицательными. Положительные свойства характеризуют потребительские достоинства, полезность продукции, отрицательные - дефекты, опасность для потребителя.

Функциональные свойства характеризуют такие стороны продукции, которые необходимы потребителю для удовлетворения его потребности: физические, химические, механические, эстетические и другие свойства.

Качество продукции зависит от качества исходного сырья и пищевых продуктов, поэтому его можно определить как совокупность технологических, технических и эксплуатационных характеристик, посредством которых продукция будет отвечать требованиям потребителя.

Измерение качества предусматривает определение и оценку уровня соответствия продукции общей совокупности характеристик. Объективность категории качества позволяет научно подойти к выбору показателей качества продукции для оценки качества.

Показатель качества - это количественная характеристика свойств продукции, рассматриваемая применительно к определенным условиям ее создания или потребления.

Показатель качества может быть выражен в различных единицах, что позволяет количественно характеризовать степень пригодности продукции удовлетворять установленные потребности (проценты, граммы, миллиграммы, градусы, килокалории и т. д.) или быть безразмерным.

Продукция может характеризоваться количественными и качественными признаками, при этом количественный признак продукции является ее параметром и качественно характеризует любые свойства продукции.

Для оценки качества продукции общественного питания может применяться система показателей: единичные, комплексные, интегральные, базовые.

Единичными показателями называют те, которые количественно характеризуют одно из свойств продукции (цвет, вкус, влажность, пористость и т. д.).

Оценка единичных показателей качества является одной из наиболее сложных задач квалиметрии.

## **2. Группы комплексных показателей качества**

Комплексные показатели количественно характеризуют два (и более) простых свойства продукции или одно сложное свойство. Например, такой показатель, как «пищевая ценность», отражает полезные свойства продукции, связанные с содержанием основных пищевых веществ (белков, жиров, углеводов, витаминов, минеральных веществ), а также энергетическую ценность (килокалории, килоджоули), органолептические свойства.

Интегральные показатели качества определяются как отношение суммарного полезного эффекта от потребления продукции к суммарным затратам на ее создание и потребление. Применительно к продукции общественного питания это, например, аминокислотный скор, отражающий процент соответствия показателей аминокислотного состава формуле сбалансированного питания.

Базовыми показателями качества называют те, которые принимают за исходную величину при сравнительной оценке качества — это значения показателей качества, установленные нормативными документами (ГОСТ, ГОСТ Р, ТУ, сборники рецептур, технико-технологические карты — ТТК и др.).

В качестве базовых могут приниматься также значения показателей качества лучших отечественных или зарубежных образцов продукции при наличии достоверных сведений об их качестве.

Относительная характеристика качества продукции, основанная на сравнении группы показателей ее качества с соответствующей группой базовых показателей, называется уровнем качества продукции.

При оценке качества продукции следует учитывать номинальное и предельное значения показателей качества. Номинальное значение - это регламентируемое значение показателя, от которого отсчитывается допустимое отклонение; они приводятся в нормативной документации.

Предельное значение показателей качества - это наибольшее или наименьшее значение, которое регламентируется в нормативной документации или определяется расчетным путем (например, минимальное и максимальное содержание сухих веществ в кулинарном изделии). Эти значения используются при контроле качества продукции.

### **Вопросы для закрепления материала**

1. Дайте определение основным свойствам продукции общественного питания.
2. Какая система показателей применяется для оценки качества продукции общественного питания?
3. Дайте определение предельному значению показателей качества.