

## **МДК.04.02. Контроль качества продукции и услуг общественного питания**

Вид занятия:	практическое занятие (4 часа)
Тема занятия:	Создание системы управления качеством продукции и услуг и обеспечение ее эффективного функционирования в сфере общественного питания
Цель занятия:	научиться создавать, анализировать систему управления качеством продукции и услуг и обеспечение ее эффективного функционирования в сфере общественного питания; научиться применять теоретические знания на практике; воспитать культуру труда; формирование чувства ответственности специалиста за правильность организации приёмки товаров и её результаты, влияющие на экономические показатели работы предприятия.

### **Инструкционная карта**

#### **Практическое занятие № 15-16**

**Тема занятия:** Создание системы управления качеством продукции и услуг и обеспечение ее эффективного функционирования в сфере общественного питания.

**Цель занятия:** научиться создавать, анализировать систему управления качеством продукции и услуг и обеспечение ее эффективного функционирования в сфере общественного питания.

**Перечень информационных источников, используемых при выполнении работы:**

1. Закон ДНР «О безопасности и качестве пищевых продуктов» № 120-ИHC от 08.04.2016 (действующая редакция по состоянию на 12.09.2020 г.)
2. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия 2022 год. Последняя редакция
3. СанПиН 2.3.2.1324-03 Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов
4. СанПиН 2.3.6.1079-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья
5. 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.
6. 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.

## **Общие теоретические сведения**

Качество - самый емкий и обобщающий критерий для оценки продукции, услуг, процессов, т. е. всего, что определяет качество жизни в целом.

Важнейшей составляющей системы качества является качество продукции. Между качеством и эффективностью производства существует прямая связь. Повышение качества приводит к снижению затрат, повышению доли рынка и наоборот.

Серьезная конкурентная борьба обусловила в странах с развитой экономикой разработку систем управления качеством. Система управления качеством - это часть общей системы управления предприятием и инструмент реализации политики организации в области качества.

Совокупность организационно-технических мер, необходимых для обеспечения стабильно высокого качества продукции и ее соответствия требованиям нормативных документов, называется системой качества, которая разрабатывается с учетом конкретной деятельности предприятия и должна охватывать все этапы жизненного цикла продукции.

Система управления качеством на предприятии включает несколько элементов. Среди них:

- собственно сам процесс приготовления пищи;
- обслуживание клиентов;
- процесс организации труда;
- система работы с персоналом;
- планирование и развитие системы качества.

Рассмотрим каждый элемент отдельно.

### **1. Процесс управления качеством продукции**

В процессе управления качеством участвуют: повар, технолог, шеф-повар.

Выявление брака осуществляется на добровольной основе. В случае выпуска в производство недоброкачественной продукции, виновных найти невозможно, поскольку контроль за качество никому конкретно не поручен.

В случае выявления некачественных продуктов, реализация их запрещается. Однако сам процесс контроля не является постоянной процедурой, что снижает качество продукции. От этого предприятие постоянно несет убытки.

### **2. Анализ качества обслуживания посетителей**

В кафе клиентов обслуживают официанты. Таким образом, присутствует индивидуальная форма обслуживания. Сам процесс обслуживания включает в себя прием клиентов, приветствие, предложение услуг кафе, прием заказов, подача блюд, расчет.

### **3. Процесс организации труда включает в себя:**

- оборудование и технику;
- порядок работы;
- уровень загруженности сотрудников;
- четкость распределения обязанностей.

Что касается оборудования, то сотрудники обеспечены всем необходимым оборудованием. Однако доля ручного труда достаточно велика.

Для качественной работы есть: холодильное и морозильное оборудование, печи, моечное оборудование.

4. Система качества в работе с персоналом. Работа с персоналом в кафе включает в себя:

- поиск, отбор, найм персонала – производится достаточно часто по причине наличия текучки;
- разработка общих принципов кадровой политики, определение приоритетов целей – т.к. менеджера по кадрам нет, а кадровой политикой занимается директор, то принципов также практически не существует;
- организационно-штатная политика – планирование потребности в трудовых ресурсах, формирование структуры и штата, назначения, создание резерва, перемещения – эту работу выполняет бухгалтерия достаточно качественно;
- информационная политика – создание и поддержка системы движения кадровой информации – также не выполняется;
- финансовая политика – стимулирование труда не отвечает рыночным требованиям – по причине неотрегулированной системы оплаты труда также наблюдается текучка кадров;
- политика развития персонала – процесс не организован, обучение присутствует, но по причине текучки кадров обученный персонал не задерживается в компании – это снижает эффективность обучающих программ;
- оценка результатов деятельности – минимальна; оценка персонала происходит по большей части при приеме на работу.

Требования по отношению к персоналу достаточно высоки и процесс мотивации персонала не отвечает ожиданиям сотрудников. Поэтому отмечается текучка кадров, что снижает эффективность системы качества предприятия.

Таким образом, можем сделать вывод, что системы качества в работе с персоналом практически нет.

5. Процесс планирования работы производства. Планирование производства осуществляется в определенной последовательности, поэтому на каждой стадии создаются определенные условия, способствует правильной организации технического процесса, рациональной организации труда, четкому выполнению каждым работником своих обязанностей.

## **Этапы выполнения работы**

**Задание 1.** Дайте характеристику основным элементам системы качества:

1. Эффективное управление предприятием на основе маркетинга.
2. Создание корпоративной культуры.
3. Внедрение стандартов технического качества обслуживания.
4. Внедрение стандартов функционального обслуживания:
  - Внедрение квалификационных требований (квалификационного стандарта) и должностных обязанностей работников предприятия;
  - Разработка технологии (нормативное описание) производственных процессов;

- Введение нормативов труда (нормативов выработки, нормативной численности работников).
5. Входной контроль качества на продукцию и услуги.
6. Выходной контроль качества на предоставляемые услуги на предприятии общественного питания. Несоответствие процесса обслуживания. Классификация несоответствий – отклонений качества.

**Задание 2.** Опишите принципы системы качества продукции и услуг для предприятия общественного питания.

**Задание 3.** Разработайте систему управления качеством продукции и услуг для предприятия общественного питания.

Выбор варианта: исходя из предлагаемого предприятия – описать избранный процесс.

**Задание 4.** Начертите схему «Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе» для предприятия общественного питания.

### **Контрольные вопросы**

1. Роль систем качества в обеспечении качества продукции (услуги).
2. В чем заключается процедура разработки системы качества предприятия общественного питания?
3. Внутренние и внешние мотивы для разработки систем качества.
4. Опишите функции управляющего по качеству на предприятии общественного питания.
5. Перечислите виды опасностей, которые могут возникать при производстве кулинарной продукции.
6. Перечислите восемь основных принципов системы менеджмента качества.
7. Основные цели разработки и внедрения системы менеджмента качества на соответствие стандартам ИСО серии 9000.

### **Вывод**

Преподаватель

Логвина Л. А.

Изучить устно общие теоретические сведения.

Выполнить практическую работу, ответить письменно на контрольные вопросы и записать вывод в тетрадь.

Выполненную работу прислать на эл. почту:

[larisalogvina@bk.ru](mailto:larisalogvina@bk.ru) или [https://vk.com/l\\_logvina](https://vk.com/l_logvina)