

Контроль качества продукции и услуг общественного питания

Автор : Гребенюк Т.Г,
преподаватель
«Североуральский политехникум»
2015

КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

- **Повышение качества продукции общественного питания — сложная и многогранная проблема, охватывающая различные аспекты:**
- **технические,**
- **экономические**
- **социальные**
- **Качество продукции формируется на стадии разработки продукции, закладывается в нормативную документацию (НД), обеспечивается на стадии производства и поддерживается на стадии хранения, транспортирования и реализации.**

Обеспечение запланированного уровня качества продукции зависит от многих факторов:

1. от четкости сформулированных в нормативной документации требований к качеству продукции, качеству исходного сырья или полуфабрикатов,
2. совершенствования рецептуры и технологии,
3. соблюдения технологической дисциплины,
4. уровня технической оснащённости производства,
5. уровня квалификации кадров,
6. организации производства и обслуживания,
7. эффективности контроля качества продукции на разных стадиях ее производства,
8. эффективности механизма стимулирования выпуска высококачественной продукции.

Основные понятия, термины и определения в области качества

Качество продукции общественного питания – это совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность обеспечивать нормальную деятельность человеческого организма, т. е. удовлетворять физиологические потребности человека в пищевых веществах и энергии с учетом принципов рационального питания.

Свойство продукции — это объективная особенность продукции, которая может проявляться при ее эксплуатации или потреблении.

- **Свойства продукции можно условно подразделить на простые и сложные.**
- **К числу простых свойств можно отнести внешний вид, цвет, а к сложным — перевариваемость, усвояемость и др.**

Для оценки качества продукции используют показатели качества

- Показатель качества продукции — это количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям создания или потребления.
- Показатель качества продукции может выражаться в различных 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, микробиальная обсемененность, упругость, вязкость и т. п.), а с другой — его численное значение, которое может изменяться в зависимости от разных условий (например, влажность 68%, энергетическая ценность 180 ккал, вязкость 10 Пас и др.).

Продукция может иметь качественные и количественные признаки

- **Качественные признаки:** цвет, форма изделия, способ соединения отдельных компонентов продукции.
- **Количественный признак** продукции является ее параметром.
- **Параметр продукции** количественно характеризует любые ее свойства, в том числе и входящие в состав качества продукции.
- Для оценки качества продукции общественного питания применяется система показателей: **единичный, комплексный, определяющий, интегральный**

- **Единичный показатель** — это показатель качества продукции, характеризующий одно из ее свойств, например вкус, цвет, аромат, влажность, упругость, консистенция...
Единичные показатели могут относиться как к единице продукции, так и к однородной группе продукции, характеризующей простое свойство.
- **Комплексный показатель** — показатель, характеризующий несколько свойств продукции или одно свойство, состоящее из нескольких простых.
- **Комплексным показателем является** – «кулинарная готовность» (определенное состояние кулинарного изделия, характеризующееся комплексом физико-химических, структурно-механических и органолептических свойств, делающим его пригодным к применению).

- ***Определяющий показатель качества продукции*** — показатель, с помощью которого оценивают продукцию (например, органолептическая оценка является основополагающей).

Характеристика показателей качества

- *Основные группы показателей качества продукции:*
- показатели назначения,
- надежности,
- технологичности,
- транспортабельности,
- безопасности,
- стандартизации и унификации,
- эстетические,
- эргономические,
- патентно-правовые,
- экологические,
- экономного использования сырья, материалов, топлива, энергии и трудовых ресурсов.

Показатели назначения

- характеризуют свойства продукции, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена, и обуславливают область ее применения.
- Для продукции общественного питания показателями назначения являются энергетическая ценность продукции, состав и структура продукции, обусловленные внесением различных добавок (белковых, витаминных, минеральных, ароматических и др.)

- **Состав продукции** (содержание белков, жиров, углеводов и др.), характеризует пищевую ценность продукции, дает представление о ее биологической и энергетической ценности.

- *Показатель, характеризующих структуру продукции -*
органолептический показатель качества — консистенция (жесткая, нежная, мягкая, мажеобразная и др.), не имеет количественного выражения, определяется объективными методами.

Показатель надежности

- Показателем надежности продукции общественного питания является **сохраняемость**, которая гарантируется изготовителем в течение определенного времени при строго определенных температурных и влажностных режимах, которые установлены в нормативной документации, а для нестандартизованной продукции сохраняемость качества регламентируется санитарными нормами и правилами.

Показатели технологичности

- характеризуют свойства продукции, получаемые при минимальных затратах при производстве и хранении с сохранением качества.
- К показателям технологичности относят трудоемкость, материалоемкость и энергоемкость продукции, связанные с ее изготовлением.
- Технологичность производства продукции зависит от состава и структуры сырья и готового продукта, рецептуры и технологии, используемого оборудования, режимов и способов кулинарной обработки и других факторов.

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Методы оценки качества продукции:

- дифференциальный,
- комплексный,
- смешанный,
- статистический.

- **Дифференциальный метод оценки качества продукции**- основан на использовании единичных показателей ее качества.
- **Комплексный метод** - предполагает использование комплексных показателей качества.
- **Смешанный метод** - позволяет одновременно использовать единичные и комплексные показатели качества.
- **Статистический метод** — это метод, при котором значения показателей качества продукции определяют с использованием правил математической статистики.

Методы определения показателей качества

- измерительные,
- регистрационные,
- расчетные,
- социологические,
- экспертные,
- органолептические

Измерительные методы базируются на информации, получаемой с использованием средств измерений и контроля.

С помощью измерительных методов определяют такие показатели, как масса, размер, оптическая плотность, состав, структура и др.

Измерительные методы подразделяются на:

- физические,**
- химические**
- биологические.**

Физические методы применяют для определения физических свойств продукции:

- **плотности,**
- **коэффициента преломления,**
- **коэффициента, вязкости, липкости и др.**

Физические методы —

это микроскопия, поляриметрия, колориметрия, спектрометрия, и др.

Химические методы

- **применяют для определения состава и количества входящих в продукцию веществ.**

Они подразделяются на:

- **количественные**
- **качественные — это методы аналитической, органической, физической и биологической химии.**

Биологические методы

- используют для определения пищевой и биологической ценности продукции.

Их подразделяют на:

- физиологические
- микробиологические

- Физиологические применяют для установления степени усвоения и переваривания питательных веществ, безвредности, биологической ценности.
- Микробиологические методы применяют для определения степени обсемененности продукции различными микроорганизмами.

Регистрационные методы

- **Это методы определения показателей качества продукции, осуществляемые на основе наблюдения и подсчета числа определенных событий, предметов или затрат.**
- **Эти методы базируются на информации, получаемой путем регистрации и подсчета определенных событий, например отказов изделий, подсчета числа дефектных изделий в партии**

Расчетные методы

Отражают использование теоретических или эмпирических зависимостей показателей качества продукции от ее параметров. Расчетные методы применяют при проектировании продукции, когда последняя еще не может быть объектом экспериментального исследования.

Этим же методом могут быть установлены зависимости между отдельными показателями качества продукции.

Социологический метод

- Основан на сборе и анализе мнений фактических и возможных потребителей.
- Сбор мнений фактических потребителей продукции осуществляют устным способом, с помощью опроса или распространения анкет-вопросников, путем проведения конференций, совещаний, выставок, дегустаций.
- Этот метод применяют при определении коэффициентов весомости.

Экспертный метод

это метод, осуществляемый на основе решения, принимаемого экспертами.

Этот метод широко используют для оценки уровня качества
(в баллах).

Основными операциями экспертной оценки являются:

- формирование рабочей и экспертной групп,
- классификация продукции, построение схемы показателей качества,
- подготовка анкет и пояснительных записок для опроса экспертов,
- опрос экспертов и обработка экспертных оценок.

Органолептический метод

- Это метод, осуществляемый на основе анализа восприятия органов чувств.
- Значения показателей качества находятся путем анализа полученных ощущений на основе имеющегося опыта. Поэтому точность и достоверность таких значений зависят от квалификации, навыков и способностей лиц, определяющих их.
- Органолептический метод не исключает возможности использования технических средств (лупа, микроскоп, микрофон и т. д.), повышающих восприимчивость и разрешающие способности органов чувств.
- Этот метод широко используется для определения показателей качества продукции общественного питания. Показатели качества, определяемые этим методом, выражаются в баллах.

Бракераж продукции общественного питания

- Повседневный контроль качества выпускаемой продукции на каждом предприятии общественного питания осуществляется бракерской комиссией.
- **В ее состав в крупных предприятиях входят:**
- директор или его заместитель, заведующий производством (заместитель), инженер-технолог, высококвалифицированные повара, кондитеры, имеющие право личного бракеража пищи, повар-бригадир, санитарный работник или член санитарного поста предприятия общественного питания, работник технологической лаборатории (при наличии технологической лаборатории).

- **В небольших предприятиях в состав бракеражной комиссии входят:**
- **руководитель предприятия,**
- **заведующий производством или повар-бригадир,**
- **высококвалифицированный повар или кондитер,**
- **член санитарного поста.**

- **Председателем бракеражной комиссии может быть руководитель предприятия или его заместитель, заведующий производством (заместитель) или инженер-технолог.**
- **В работе бракеражных комиссий принимают участие представители профсоюзной организации предприятия общественного питания; представители профсоюзной организации обслуживаемого предприятия, учреждения или учебного заведения, члены группы народного контроля предприятия общественного питания и обслуживаемого производственного предприятия.**
- **Состав бракеражной комиссии утверждается приказом по предприятию.**

- **Перед проведением бракеража продукции общественного питания, члены бракеражной комиссии должны ознакомиться с меню, рецептурой блюд и изделий, калькуляционными карточками или прейскурантом, технологией приготовления блюд (изделий), качество которых оценивается, а также с показателями их качества, установленными нормативными документами.**

- **Бракеражная комиссия в своей деятельности руководствуется Положением о бракераже пищи в предприятиях общественного питания, нормативными документами – сборниками рецептур блюд и кулинарных изделий, технологическими картами, требованиями к качеству полуфабрикатов, готовых блюд и кулинарных изделий, ТУ, преЙскурантами.**

- Комиссия проверяет каждую партию готовых изделий, напитков и полуфабрикатов до начала реализации в присутствии непосредственного их изготовителя.
- Порционные блюда контролируют заведующий производством или его заместитель, повар-бригадир периодически в течение рабочего дня.
- Контроль качества блюд на раздаточной осуществляет заведующий производством и его заместитель.
- Они следят за вложением компонентов и оформлением блюд, регулируют процесс выдачи.

- Бракеражная комиссия определяет фактическую массу штучных изделий, полуфабрикатов и отдельных компонентов,
- проводит органолептическую оценку качества пищи,
- вносит предложения об улучшении вкуса блюд,
- обращает внимание на соблюдение технологического процесса приготовления блюд и напитков,
- правильность хранения пищи на раздаточной,
- наличие необходимых компонентов для оформления и отпуска блюд,
- температуру отпуска блюд.

- **Результаты контроля качества выпускаемой продукции заносят в бракеражный журнал**
- **Органолептическая оценка качества каждой партии выпускаемой продукции осуществляется по пятибалльной системе.**
- **Для получения объективных результатов при органо-лептической оценке качества пицци каждому из показателей — внешнему виду, цвету, запаху, вкусу, консистенции — дают соответствующие оценки: "5" — отлично, "4" — хорошо, "3" — удовлетворительно, "2" — плохо.**
- **На основании оценок по каждому показателю определяется оценка блюда (изделия) в баллах (как средняя арифметическая, результат вычисляется с точностью до одного знака после запятой).**

- Если при органолептической оценке блюда (изделия) хотя бы один из показателей оценивается в 2 балла, то дальнейшей оценке изделие не подлежит, его бракуют и снимают с реализации.

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

- **Качество** — это совокупность свойств продукции, услуг процесса, обуславливающих их пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с их назначением.
- Требуемое качество продукции или услуг может быть обеспечено, если они обладают определенными свойствами.
- Эти свойства характеризуются параметрами, признаками и условными характеристиками качества

- ***Управление качеством продукции*** — это комплекс мероприятий, осуществляемых в процессе создания и эксплуатации готовой продукции с целью установления, обеспечения и поддержания требуемого уровня качества.

Процессы управления качеством в общем виде можно подразделить на две группы:

- поддерживающие систему производства в устойчивом состоянии и обеспечивающие выпуск освоенной продукции запланированного уровня качества;
- переводящие систему производства на более высокий уровень, т. е. обеспечивающие создание и освоение продукции более высокого технического уровня и качества.

- **Механизм управления качеством продукции**
включает в себя:
- **определение плана, разработку программы управления, планирование повышения качества продукции;**
- **организацию выполнения этого плана (получение и анализ информации о состоянии любого изделия или процесса, влияющего на качество продукции);**
- **принятие решения по управлению качеством;**
- **побуждение исполнителей к выполнению планов и принятых решений по качеству;**
- **получение и анализ информации об изменениях в качестве объекта, которые вызваны управляющими воздействиями**

Организация контроля производства и качества продуктов

- Основные виды контроля установлены ГОСТ 16504

Этапы процесса производства:

Входной контроль — контроль качества сырья, полуфабрикатов, вспомогательных материалов, и других изделий, необходимых для выработки продукции, поступающих на ПОП от поставщиков.

Операционный контроль — контроль продукции (полуфабриката), полученной после проведения той или иной производственной операции.

- ***Инспекционный контроль*** — выборочный контроль продукции или операции технологического процесса, осуществляемый после проведения операционного контроля или приемочного контроля специально уполномоченным органом или комиссией.
- ***Приемочный контроль*** — контроль качества готовой продукции. Результаты контроля служат основанием для решения вопроса о пригодности партии продукции к использованию (потреблению).

- **Объем (масса) проверяемой продукции**
- ***Сплошной контроль*** — проводится контроль каждой единицы продукции в партии.
- ***Выборочный контроль*** — вид контроля, при котором качество контролируемой партии продукции оценивают по результатам проверки одной или нескольких выборок или проб, отобранных из партии или из потока продукции.

Частота проведения контроля

- **Непрерывный контроль** — вид контроля, при котором информация о контролируемых параметрах поступает непрерывно.
- **Периодический контроль** — вид контроля, при котором информация о контролируемых параметрах поступает через установленные интервалы (периоды) времени.
- **Летучий контроль** — вид контроля, время проведения которого не планируется (случайное время).

Стадия создания и существования (хранение, транспортирование) продукции

- **Производственный контроль** — контроль, осуществляемый на стадии изготовления продукции.
- **Эксплуатационный контроль** — контроль, осуществляемый на стадии эксплуатации (хранение, транспортирование, реализация) продукции.

Управление качеством продукции —

это комплекс мероприятий, осуществляемых в процессе создания и эксплуатации готовой продукции с целью установления, обеспечения и поддержания требуемого уровня качества.

Основной задачей управления качеством является выявление причин брака на всех стадиях жизненного цикла продукции с их последующим устранением и исключением возможности повторного появления этих причин.

Конечной целью управления качеством является выпуск высококачественной продукции, способной удовлетворить основные запросы потребителей

Для достижения этих целей необходимо:

- **знать требования потребителей и установить необходимый уровень качества;**
- **использовать передовые технологии и самое прогрессивное оборудование;**
- **обеспечить надежную поставку сырья, материалов и комплектующих, а также соответствующую подготовку персонала;**
- **организовать технический контроль всех стадий жизненного цикла продукции и обеспечить его высокую эффективность**
- **постоянно контролировать качество продукции с использованием передовых способов управления**

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Интернет-ресурсы:

Рамка http://img-fotki.yandex.ru/get/9254/112424586.92e/0_d3a88_7f4a30dc_orig.png

Линия http://img-fotki.yandex.ru/get/9320/16969765.22c/0_8f6e7_6c5fd1e5_M.png

Вы можете использовать
данное оформление
для создания своих презентаций,
но в своей презентации вы должны указать
источник шаблона:

Фокина Лидия Петровна
учитель начальных классов
МКОУ «СОШ ст. Евсино»
Искитимского района
Новосибирской области

Сайт <http://linda6035.ucoz.ru/>

СПАСИБО АВТОРАМ ФОНОВ И КАРТИНОК