

Міністерство освіти і науки України
Торговий коледж
Запорізького національного університету

ЛЕКЦІЯ № 2

Тема: Загальні основи управління якістю продукції

План:

1. Фактори, що обумовлюють якість продукції.
2. Поняття про контроль якості продукції.
3. Управління якістю продукції, сутність проблеми якості.

Література:

1. Бутенко Л. Н. и др. Основы стандартизации и контроль качества продукции общественного питания» К: Вища школа, 1986 (ст. 51-55)
2. Ловачева Т. Н. «Стандартизация и контроль качества продукции» М: Экономика, 1990

1. **Фактори, що обумовлюють якість продукції**

Якість продукції – це сукупність властивостей виробу, які обумовлюють його придатність задовольняти певні потреби споживача. (ДСТУ-15467-79)

Якість продукції залежить від багатьох факторів:

- Точно сформульованих в НТД вимог до якості продукції;
- Якості сировини та н/ф;
- Досконалості рецептури і технології;
- Додержання технологічної дисципліни;
- Рівня технологічної забезпеченості виробництва;
- Рівня кваліфікації кадрів;
- Організації виробництва і обслуговування;
- Ефективності контролю якості на різних стадіях її виробництва;
- Ефективності механізму стимулювання випуску високоякісної продукції.

Коли рецептура складена невдало, а технологія добре не відпрацьована, то навіть при хорошій якості сировини і високій кваліфікації робітників виготовити якісну продукцію практично неможливо.

Процес забезпечення якості продукції як єдиний об'єкт управління складається із взаємопов'язаних та взаємопідлеглих стадій і операцій – від приймання сировини до зберігання і реалізації готової продукції.

Для забезпечення випуску продукції високої якості необхідно підвищувати технологічну оснащеність підприємств, автоматизувати технологічні процеси.

2. **Поняття про контроль якості продукції, методи оцінки якості**

Вивчення якості продукції закладів ресторанного господарства, вплив процесів виробництва і зберігання на харчову цінність продукції відбувається шляхом глибокого вивчення його складу, фізико-хімічних і реологічних властивостей з використанням сучасних методів визначення якості. Основними методами визначення якості являються: лабораторний, розрахунковий, органолептичний, соціологічний і експертний.

Лабораторні методи: хімічний, фізичний, фізико-хімічний, біохімічний, біологічний і технологічний.

Хімічний – якісне і кількісне визначення в продуктах і стравах білків, жирів, цукрів, мінер. елементів, вітамінів води.

Фізичний - (колориметричний, поляриметричний, рефрактометричний, реологічний, хроматографічний, мікроскопічний) – визначають щільність, об'ємну та питому вагу, температуру плавлення, густину, оптичні показники (кут переломлення різних харчових середовищах).

Біохімічний – визначає гідролітичні і автолітичні зміни в м'ясі і рибі при зберіганні, газообразуючий спосіб бродіння, розділяється на мікробіологічний і фізіологічний.

Технологічний – приміняють в процесі технологічних відпрацювань, контрольних варок. При цьому використовують органолептичні показники (наприклад, визначення доброякісності м'яса) і методи, які повторюють технологічний процес (пробна випічка кондитерських виробів).

Дані, які одержані лабораторними методами, обробляють розрахунковим методом.

Розрахунковий метод приміняють для розрахунку числових показників якості продуктів на основі теоретичних залежностей.

Органолептичний метод оснований на визначенні якості продуктів за допомогою органів чуття.

Соціологічний метод оснований на збиранні і аналізі поглядів споживачів продукції (споживчі конфер-ї вист., вист- прод., дегуст., соціол. мет и т.д.).

Експертний метод контролю якості оснований на визначенні показників якості продукції. Приміняється він в тих випадках, коли не можна використовувати експериментальний або розрахунковий метод.

Експертний метод застосовується при визначенні показників якості і коефіцієнтів їх питомої ваги в загальній оцінці продукту, для оцінки рівня (в балах) якості продукції, показників якості, одержаних органолептичним або лабораторним методом, при Державної атестації якості продукції.

3. **Управління якістю продукції, сутність проблеми якості.**

Управління якістю продукції – це дія, яка відбувається при виробництві і споживанні продукції в цілих установлення, забезпечення і підтримки необхідного рівня її якості.

Сутність управління заключається в розробці рішень і послідуєчій реалізації управлінських дій на об'єкті управління.

При управлінні якістю продукції безпосередніми об'єктами управління, як правило, являються процеси, від яких залежить якість продукції, які організуються на до виборчій (прийомка сировини і н/ф за якістю) і виробничій стадіях виробництва продукції, а також на стадіях зберігання, реалізації і споживання продукції.

Нормативну документацію, яка регламентує значення параметрів або показників якості продукції (ст, ТУ, Зб. р-р), технічну документацію, яка встановлює вимоги до процесів розробки, виробництва, зберігання і реалізації продукції, слід вважати як програму управління якістю продукції.

Для успішного управління якістю продукції повинна бути створена система управління якістю продукції (СУЯП), яка представляє собою сукупність взаємопов'язаних організаційних, технічних, наукових економічних і соціальних заходів по забезпеченню необхідного рівня якості продукції закладів ресторанного господарства.

Початковим етапом управління якістю продукції являється правильне визначення потреб і точні вимоги до продукції. Чіткий розподіл задач підвищення якості між підрозділами підприємництва і виконавцями, а також їх координація являються основою добре організованої системи якості і вимагають послідових зусиль і уваги зі сторони керівників підприємств.

Управління якістю – це не тільки вибірковий контроль, який широко використовується на закладів ресторанного господарства.

Основою управління якістю продукції являється стандартизація, яка проводиться в закладах ресторанного господарства, але темпи її повинні бути вище.