Задание для группы 15 ЗТУ

Ответить на контрольные вопросы по теме

1. Что таков система качества ?

2. От чего зависит качество продукции?

3. Какими способами можно убедиться в доброкачественности товара?

4. Назовите основные этапы жизненного цикла продукции или «петли качества».

5. Какие направления воздействия на этапы «петли качества» выделяются?

6. Дайте определения направлениям: обеспечение качества; управление качеством; улучшение качества.

7. Что означает понятие «руководство по качеству»?

8. Какие виды проверки предприятия могут быть?

**Пути улучшения качества выпускаемой продукции и организация бракеража**

Качество продукции в современных экономических условиях стало важнейшим фактором конкурентоспособности предприятия. Естественно, что при рыночных отношениях производитель стремится добиться стабильного качества своей продукции, использовать все инструменты, выработанные мировой и отечественной практикой. Важнейшим из них является система обеспечения качества (система качества). Система качества — совокупность организационной структуры, ответственности, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством. Качество продукции общественного питания прежде всего зависит от качества поступающего сырья. Фирмы или отдельные предприятия, заключая договор на поставку продовольственных товаров или товаров материально-технического снабжения, должны быть уверены в поставщике. На предприятиях, перерабатывающих и выпускающих продукты питания, должна внедряться система управления качеством продукции. Система качества является не только средством обеспечения качества товаров, но и критерием оценки надежности поставщика. Убедиться в доброкачественности товара можно двумя способами. Первый — это проверка, контроль самого товара. Такой способ вполне приемлем, когда закупается небольшое количество товара. Но если речь идет об оптовой покупке, то даже при сплошном контроле, в силу случайных факторов, можно пропустить товар с дефектом. 264 В последние годы все большее применение находит другой способ: проверка не товара, а способности предприятия выпускать продукцию с качеством, удовлетворяющим потребителя. Это относится и к предприятию общественного питания. Наиболее важным общепризнанным инструментом комплексного управления качеством является система качества. Каким же критериям должна отвечать система качества? За подготовку ответа взялась Международная организация по стандартизации (ИСО). Этой организацией выпущено три международных стандартов, получивших в ИСО индекс 9000, в этих стандартах учтен богатый опыт крупнейших компаний системного подхода к проблеме качества. Краеугольным принципом системы качества является охват всех стадий жизненного цикла продукции. Для предприятия общественного питания можно указать следующие стадии жизненного цикла продукции (схема 24): 1. Маркетинг, поиски и изучение рынка. 2. Разработка технических требований к продукции, стандартов предприятия. 3. Материально-техническое снабжение. 4. Подготовка и разработка производственных процессов. 5. Производство. 6. Контроль, проверка качества. 7. Техническая помощь и обслуживание. 8. Реализация и распределение готовой продукции. По характеру воздействия на стадии жизненного цикла продукции в системе качества выделяются три направления: • обеспечение качества; • управление качеством; • улучшение качества. 265 Обеспечение качества представляет собой совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий для выполнения каждого этапа «петли качества», чтобы продукция удовлетворяла требованиям к качеству. Управление качеством включает методы и деятельность оперативного характера. К ним относятся: управление процессами, выявление различного рода недостатков в продукции, производстве и устранение этих недостатков и вызвавших их причин. Улучшение качества — это постоянная деятельность, направленная на повышение качества продукции, снижение затрат на него, совершенствование производства. Объектом процесса улучшения качества может быть любой элемент производства, например, технологический процесс, внедрение научной организации труда, современного оборудования, обеспечение инвентарем, инструментами, повышение квалификации кадров и т. д. Постоянное улучшение качества прямо связано с повышением конкурентоспособности продукции. Руководство фирмы, компании (предприятия) разрабатывает и определяет политику в области качества, обеспечивает увязку с другими видами деятельности и осуществляет контроль за ее реализацией на предприятии. Основным документом при разработке и внедрении системы качества является «Руководство по качеству», в котором изложены справочные данные (нормативнотехнологическая документация, стандарты, документы, подтверждающие качество продукции, планы по НОТ, по совершенствованию производства, подготовке и повышению квалификации кадров и предприятия и т. д.). «Руководство по качеству» может быть исполь- зовано как демонстрационный материал, подтверждающий действенность системы качества для других организаций (потребителей), органов сертификации, а также при добровольной сертификации системы качества. Сертификат, подтверждающий, что на предприятии работает «система качества», способствует повышению конкурентоспособности предприятия. Регистрация данных о качестве должна проводиться для подтверждения достижения требуемого качества. Все элементы системы качества должны быть предметом постоянной и регулярной проверки и оценки. Проверки могут быть внешними и внутренними. Внешний контроль — это контроль со стороны органов местной администрации, санэпиднадзора, торговой инспекции и др. Оценки по качеству пищи предприятия заносятся в контрольный журнал, бракеражный журнал. При обнаружении нарушений составляется акт проверки в двух экземплярах, один экземпляр остается на предприятии. Внутренний контроль осуществляет администрация предприятия: директор, заведующий производством и их заместители, начальники цехов, а также повара-бригадиры. Контроль за качеством пищи называется бракеражем готовой продукции. С целью повседневного контроля качества выпускаемой продукции на крупных предприятиях создается бракеражная комиссия. В состав бракеражной комиссии входят: председатель — директор предприятия или его заместитель по производству; заведующий производством или его заместитель; инженер-технолог (при наличии его в штате); поварбригадир, квалифицированный повар; санитарный врач (при наличии его в штате предприятия). На мелких предприятиях бракеражная комиссия может отсутствовать, в этом случае за проверку качества пищи отвечает заведующий производством. Состав бракеражной комиссии утверждается приказом по предприятию. Бракеражная комиссия руководствуется в своей деятельности нормативно-технической документацией — сборниками рецептур блюд, технико-технологическими картами, техническими условиями и технологическими инструкциями на полуфабрикаты и кулинарные изделия, стандартами, требованиями к качеству готовых блюд. Бракеражная комиссия проводит органолептичеекую оценку качества пищи, определяет фактическую массу штучных изделий и полуфабрикатов. Бракеражу подлежат все партии приготовленных блюд до начала отпуска на раздачу. В ресторане контроль качества порционных блюд осуществляет заведующий производством выборочно в течение дня. Важнейшими условиями выпуска блюд высокого качества является четкое соблюдение всеми работниками норм закладки сырья и осуществление технологического процесса в строгом соответствии с установленными требованиями. Большое значение имеют механизация технологических процессов, а также разработка новой прогрессивной технологии приготовления блюд, разработка технологии приготовления и использования охлажденных блюд, создание оптимальных условий реализации кулинарной продукции. Повышение качества пищи во многом зависит от профессиональной подготовки специалистов общественного питания. Все эти условия четко перекликаются с принципами системы качества и этапами «петли качества». Оценку качества блюд осуществляют в такой последовательности. Вначале пробуют блюда, имеющие слабовыраженный вкус и запах, затем более острые; сладкие блюда дегустируют в последнюю очередь. Каждый из пяти показателей качества блюд (внешний вид, цвет, консистенция, запах, вкус) оценивается по пятибалльной системе. Средняя оценка выводится как среднее арифметическое с точностью до одного знака после запятой. Например, блюдо получило следующие оценки: • внешний вид — хорошо; • цвет — отлично; • консистенция — хорошо; • запах — отлично; • вкус — хорошо; • средний балл — 4,4. При проведении бракеража оценка «отлично» дается блюдам, приготовленным в строгом соответствии с технологией и в которых по органолептическим показателям нет отклонений. Блюдо, приготовленное в соответствии с рецептурой, но имеющее незначительные отклонения от установленных требований, оценивается на «хорошо». Оценка «удовлетворительно» дается блюдам, имеющим значительные отклонения от требований технологии, но допускаемым к реализации без переработки. Оценка «неудовлетворительно» дается блюдам с посторонним, не свойственным им вкусом, а также резко пересоленным, недоваренным, недожаренным, имеющим неполный выход. Такие блюда не допускаются к реализации. В тех случаях, когда выявленные недостатки можно устранить, блюда направляют на переработку. При невозможности исправить недостатки продукцию бракуют, оформляя это соответствующим актом. Результаты проверки качества кулинарной продукции записываются в бракеражный журнал до начала ее реализации и заверяются подписями бракеражной комиссии (см. с. 271). Правильность технологического процесса, соблюдение рецептур, качество поступающего сырья, а также готовой продукции и полуфабрикатов, выпускаемых предприятиями, контролируются санитарно-пищевыми лабораториями. При помощи лабораторных исследований определяют физико-химические (доля сухих веществ, доля жира, доля соли, содержание тяжелых металлов и др.), микробиологические показатели (мезофильные аэробные и факультативно анаэробные микроорганизмы, бактерии кишечных палочек, патогенные микроорганизмы и др.). Еще одной характерной чертой системы качества, определяющей ее эффективность, является постоянная работа по анализу и оценке затрат на качество. Затраты на качество подразделяются на производственные и непроизводственные. Производственные затраты связаны с деятельностью предприятия по обеспечению требуемого качества продукции. Это расходы на предупреждение дефектов, потери от производства дефектной продукции (потери от брака, возмещение ущерба и т. д.). Непроизводственные затраты связаны с подтверждением качества продукции, например, с сертификацией продукции и системы качества. В соответствии с идеологией стандартов ИСО серии 9000 система качества должна функционировать по принципу: проблемы предупреждаются, а не выявляются после возникновения. Систематически проводимые мероприятия по предупреждению возникших несоответствий могут быть направлены на замену технологического оборудования, инструментов, устаревшей документации и т. д. Особое место в работах по обеспечению стабильного качества продукции занимают профилактические меры по устранению брака продукции. Рассмотрим теперь основные требования системы качества, которые должны выполняться на стадиях жизненного цикла продукции для обеспечения требуемого уровня продукции. Первым этапом, во многом определяющим результат всей деятельности предприятия по качеству, является маркетинг. Функция маркетинга на предприятии должна давать точное определение рыночного спроса и реализации продукции, необходимых для планирования объемов производства, объективно оценивать требования потребителя на основе постоянного анализа, осуществлять сбор информации о претензиях и т. д. Маркетинг — система управленческих рычагов, методов, увязывающая в единое целое основные хозяйственные функции предприятия по разработке, производству и сбыту продукции. В системах качества маркетингу придается большое значение при определении потребностей рынка и установлении обратной связи с потребителями продукции. В крупных фирмах, акционерных обществах должны быть отделы маркетинга. Результаты маркетинговых исследований определяют процессы проектирования продукции. Для общественного питания это означает разработку фирменных блюд, блюд из новых видов сырья. На этом этапе разрабатываются рецептуры, технические условия, стандарты, проводят эксперименты, испытания, проверяют качество лабораторным путем. На этом этапе очень важно предотвратить ошибки в разработке новой продукции. Целью комплекса работ по материально-техническому снабжению в системе качества является обеспе- чение стабильного качества поступающего сырья, полуфабрикатов, предметов материально-технического оснащения. На этом этапе очень важен выбор надежных поставщиков. Необходимым условием эффективной работы по предупреждению брака на этапе разработки производственных процессов является применение методов планирования: какое оборудование необходимо приобрести, изучить рынок поставки оборудования. На этом этапе разрабатываются производственные процессы, обеспечивается создание оптимальных условий для стабильного производства продукции в строгом соответствии с требованиями нормативной документации. Решаются задачи освоения новой технологии, обеспечения стабильности работы оборудования, обучения кадров и т. д. На этапе производства системой качества предусматривается комплекс мероприятий, направленных на обеспечение стабильности производства для выпуска продукции в соответствии с требованиями нормативной документации. Это прежде всего контроль качества изготовления продукции, контроль обеспечения технологической дисциплины, метрологическое обеспечение производства. Важное место среди методов и средств обеспечения стабильного качества изготовления продукции отводится системе стимулирования работников предприятия, а также их обучению и повышению квалификации. Не последнюю роль в системе качества играет этап технической помощи и обслуживания. Этот этап включает проведение погрузочно-разгрузочных работ; строгое соблюдение требований сохранности продукции; создание оптимальных условий хранения; техническую помощь в обслуживании оборудования. Итак, рассмотрены принципы построения системы качества и основные требования к стадиям жизненного цикла продукции. Система качества должна отвечать следующим основным принципам: • личное участие и ответственность руководителя в работах по обеспечению качества продукции; • наличие четкого планирования в области качества; • четкое распределение ответственности и полномочий на каждый вид деятельности, обеспечивающее реализацию плана предприятия в области качества; • определение затрат по обеспечению качества продукции; • обеспечение безопасности продукции, работ, услуг для потребителя и окружающей среды; • стимулирование развития работ по улучшению качества; • систематическое совершенствование методов и средств обеспечения и контроля качества.