

КОНТРОЛЬ ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАНОГО ГОСПОДАРСТВА

Романівська Валерія Юріївна, наук. кер. – Лисенко Н.П.
Криворізький державний комерційно – економічний технікум

XXI століття - століття якості у всіх її проявах від якості продукції і послуг, якості праці, якості навколишнього середовища до якості життя. Проблема забезпечення якості стара як саме людство. В усі часи люди прагнули забезпечити високу якість, особливо в тих випадках, коли треба було гарантувати її безпеку.

Раніше споживач бажав якості, а тепер він її вимагає, тому що насиченість ринку продукції та послуг сприяє його вільному вибору.

Україна прагне інтегруватись в європейські і світові економічні структури, що вимагає засвоєння нових правил гри, що диктує ринкова економіка, в якій виживає та організація, котра має найсучасніші технології, найвищу якість продукції, найнижчі ціни і найвищі . орієнтири на найвимогливішого споживача.

Проблема якості зачіпає інтереси багатьох учасників суспільства.

Для виробників - якість продукції - це вирішальний чинник забезпечення конкурентоспроможності результатів їх праці і запорука "виживання" їх організації.

Для споживачів - підвищення якості продукції - це найбільш дієва міра по задоволенню потреб і захисту їх прав.

Для органів влади - забезпечення належної якості життя громадян - пріоритетне державне завдання.

Для організації підприємства якість стала застосовуватися в цілому, як характеристика її здатності стабільно задовольняти потреби і очікування замовника, як гарантія мінімального ризику при висновку з нею контрактів.

Таким чином, до кінця 20 -го сторіччя остаточно сформувався новий напрям у менеджменті - "Від якості продукції - до якості фірми", і зрештою - "... до якості життя".

Сучасний фахівець з технології харчування повинен мати запас знань з питань сучасних методів управління якістю продукції ресторанного господарства, яке забезпечує його ефективну професійну діяльність.

З розвитком науково-технічного прогресу проблема якості не спрощується, а навпаки, стає складнішою. Тому вирішувати її традиційними методами, тобто лише шляхом контролю якості готової продукції, практично неможливо. Повинен бути комплексний, системний підхід, реалізація якого можлива лише в рамках системи управління якістю. Відомий

американський спеціаліст Едвард Демінг ще 1950р. писав, що на 85% вирішення проблеми якості залежить не від людей, а від системи управління якістю.

Значну роль в підвищенні якості продукції відіграють стандарти, які є організаційно-технічною основою систем якості. На перших порах мала місце практика внесення в контракти вимог до системи якості на підприємстві у виробника. Для регулювання процесу перевірки систем якості в ряді країн

(США, Канада, Великобританія та інших) були створені національні стандарти, що встановлюють вимоги до систем якості, а в 1987р. Міжнародною організацією із стандартизації ІСО були розроблені і впроваджені міжнародні стандарти серії 9000, доповнені в подальшому стандартами серії 10000, які сконцентрували досвід управління якістю, нагромаджений в різних країнах, і в багатьох із них були запроваджені як національні.

В останні десятиліття одним із важливих механізмів гарантії якості стала сертифікація, яка переросла в норму торгових відносин будь-якого рівня. Якщо на ранніх етапах появи і розвитку сертифікації в її проведенні був зацікавлений головним чином виробник (з метою підвищення конкурентоздатності своїх товарів) і споживач (з метою одержання гарантій відповідності певних характеристик виробів), то зараз до вирішення задач сертифікації залучені громадські і приватні виробники, споживачі та науково-технічні організації, уряди більшості країн і навіть міжурядові організації. При цьому сертифікація з продукції поширилась на системи якості.

Сертифікація продукції пов'язана з оцінкою показників її якості, тобто вимірюванням їх з використанням певних засобів вимірювання, достовірність і точність яких вивчає метрологія. Тому значно зростає роль метрологічного забезпечення якості продукції.

Жодне суспільство не може існувати без технічного законодавства та нормативних документів, які регламентують правила, прогреси, методи виготовлення та контролю продукції, а також гарантують безпеку життя, здоров'я і майна людей та навколишнього середовища.

Таким чином, проблема забезпечення якості продукції є комплексною: науковою, технічною, економічною, соціальною, і у вирішенні її повинні приймати участь висококваліфіковані спеціалісти, які вільно володіють сучасними методами управління якістю, незалежно від того, в якому секторі вони працюють: державному чи приватному, на великих підприємствах чи в малому і середньому бізнесі, тому що загальні принципи організації і забезпечення високої якості продукції та послуг не залежить від розміру підприємства.

З розвитком науково-технічного прогресу проблема якості не спрощується, а навпаки, стає складнішою. Тому вирішувати її традиційними методами, неможливо. Повинен бути комплексний, системний підхід, реалізація якого можлива лише в рамках системи управління якістю.

Комплексна система управління якістю продукції - це цільова підсистема системи управління підприємством, об'єктом якої є якість продукції, а також фактори і умови, що на неї впливають.

Комплексна система управління якістю продукції базується на стандартах підприємства і являє собою сукупність заходів, спрямованих на встановлення, забезпечення і підтримку необхідного рівня якості продукції розробленні, виготовленні, обігу і експлуатації або споживанні, тобто дозволяє управляти якістю продукції на всіх етапах її життєвого циклу, чим вона принципово відрізняється від усіх попередніх систем управління якістю продукції.

Значну роль в підвищенні якості продукції відіграють стандарти, які є організаційно - технічною основою системи якості. Для регулювання процесу перевірки систем якості в ряді країн були створені національні стандарти, що встановлюють вимоги до систем якості. У 2000 році було введено нову версію міжнародних стандартів на СУЯ - ІСО. Завдяки універсальній природі ці стандарти знайшли використання у всіх без винятку галузях виробництва і сфери послуг. Незважаючи на те, що на сьогодні існують різні концепції управління якістю, всі вони так чи інакше базуються на стандартах ІСО серії 9000.

Поки що Україна тільки намагається використовувати принципи забезпечення якості світових стандартів, та певні досягнення у цій сфері вона вже має. Для поширення сучасних підходів до вдосконалення систем управління якістю необхідно щоб це розуміли громадськість, керівники вищої і середньої ланки, фахівці підприємств та організацій. Потрібно усвідомлювати, що кожна людина - споживач одночасно є й виробником продукції. Тому необхідно в державі одночасно розвивати і культуру рури споживання, і культуру виробництва. Кожен працездатний громадянин України має виготовляти продукцію чи надавати послуги такого рівня якості, якого сам очікує від інших. Тому виникає потреба формувати відповідну громадську думку, що поліпшення якості - це ключ до поліпшення життя людей, до підвищення конкурентно спроможності підприємств - виробників.

Щодо організації контролю якості продукції власного виробництва в оздоровчому комплексі «Парус» то в ньому існує розвинена система контролю якості продукції. Основою для оцінки продукції є нормативно - технічна документація - ДСТУ, ТУ та збірники рецептур страв та кулінарних виробів. Працівники виробництва відповідальні за виготовлення страв, виробів та напоїв, працівники торгової зали - за обслуговування споживачів. Адміністратор зали та завідувачий виробництвом контролюють та організують виробничі процеси. Директор розробляє пропозиції по впровадженню і вдосконаленню системи управління якістю виробництва, критерії оцінювання продукції та послуг; контролює звітність і робить висновки по усім процесам, що пов'язані з системою якості.

Якими досконалыми не були системи управління якістю продукції, організація виробництва, технологія - за всім цим стоїть людина з її бажанням, умінням чи невмінням

працювати якісно. Навіть якість виробів, повністю вироблених роботизованими заводами, врешті-решт залежить від якості виготовлення тих же робітв людиною.

Таким чином, проблема забезпечення якості продукції є комплексною: науковою, технічною, економічною і соціальною, і у вирішенні її повинні приймати участь висококваліфіковані спеціалісти, які вільно володіють сучасними методами управління якістю, незалежно від того, в якому секторі вони працюють: державному чи приватному, на великих підприємствах чи в малому і середньому бізнесі, тому що загальні принципи організації і забезпечення високої якості продукції та послуг не залежать від розміру підприємств.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ГОСТ 30390-95 Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия.
2. ДСТУ 2925-94 Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
3. ДСТУ 3230-95 Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
4. ДСТУ 4161-2003 Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги.
5. ДСТУ ІСО 9000-2001 Системи управління якістю. Основні положення та словник.
6. Окрепилов В. В. Управление качеством: Учебник для вузов, 2-е изд., доп. и перераб. - М.: Экономика, 1998. - 639с.
7. Ратушньш А. С, Топольник В. Г. Оценка качества кулинарной продукции (Вопросы практической квалиметрии). - М.: Русская кулинария, 1991 - 182с.
8. Топольник В. Г. Комплексна оцінка процесу варіння щодо збереження харчових речовин при приготуванні страв //Вісник ДонДУЕТ. - 1999. -№4 - с. Технічні науки. - С. 68 - 73.
9. Топольник В. Г. Показник якості теплової обробки харчових продуктів //Стандартизація, сертифікація, якість. - 1999. - № 4. - С.44-46.
10. Топольник В. Г. Концепція системи властивостей технологічної обробки кулінарної продукції //Обладнання та технології харчових виробництв: Темат. зб. наук, праць. - Вип. 3. - Донецьк: ДонДУЕТ, - 1999. -С. 344-350.
11. Шаповал М.І. Менеджмент якості. -К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2004. -474с.
12. Якубовський В. Міжнародні стандарти ІСО 9000 версії 2000 року: основа, структура і практика застосування //Стандартизація, сертифікація, якість. - 2000.-№3.-С.59

