

Раздел 3. Товароведение и управление качеством продуктов питания

УДК 641.1.016

ОБОСНОВАНИЕ НЕОБХОДИМОСТИ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМ КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Л.А. Маюрникова, Т.В. Крапива, А.А. Кокшаров

Представлено обоснование необходимости внедрения систем качества на предприятиях общественного питания. Показано, что сочетание двух подходов (СМК и ХАССП) и их интеграция в единую систему позволит обеспечить эффективность и результативность работы предприятия питания.

Ключевые слова: система качества, СМК, ХАССП, услуга питания, безопасность продукции, предприятие общественного питания.

Конкурентоспособность продукта (в том числе пищевого) и услуги на рынке определяется его ценой и качеством. Стабильному обеспечению качества продуктов и услуг во многом способствует внедрение на предприятиях системы менеджмента качества (СМК). СМК – система, предназначенная для установления политики в области качества, а также для достижения этих целей в этой области.

Менеджмент качества – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией, относящаяся к качеству.

Ключевой задачей менеджмента компаний является создание, практическая реализация и последующая сертификация системы менеджмента качества, обеспечивающей стабильное, устойчивое качество изготавливаемой и поставляемой продукции в течение определенного периода времени (действия контракта, срока выпуска продукции данного вида и т. д.).

Система менеджмента качества содержит несколько встроенных механизмов самосовершенствования (внутренние аудиты, анализ со стороны руководства, обратная связь от потребителей, др.), которые в совокупности обеспечивают, во-первых, своевременное изменение системы в ответ на изменения внешней и внутренней среды, а во-вторых, постоянное улучшение деятельности предприятия. Ее внедрение предполагает вовлечение персонала в деятельность по улучшению качества, что дает возможность предприятию более полно и эффективно использовать способности, знания, умения и навыки своих сотрудников. Вовлечение персонала в деятельность по управлению качеством и специально выстроенная система стимулирования повышают удовлетворенность сотрудников и, соответственно, позитивно влияют на результаты их деятельности;

планирование карьерного роста и обучение персонала также направлены на повышение эффективности использования трудовых ресурсов предприятия.

Выстраивание СМК позволяет снизить затраты предприятия на обнаружение и исправление дефектов, а также внешние и внутренние потери, вызванные дефектами и несоответствиями, а также снизить затраты на управление: документированность ключевых процессов деятельности компании обеспечивает их лучшую управляемость; контроль, анализ и пересмотр процессов обеспечивает их непрерывное совершенствование; распределение полномочий и ответственности персонала дает механизмы контроля исполнения обязанностей и меры предупреждения отрицательных результатов. Как результат, предприятие становится более прозрачным для ее руководителей и (при необходимости) внешнего окружения, повышается точность, качество и оперативность принятия управленческих решений. Компания начинает ориентироваться на долгосрочные цели, на постоянное улучшение и увеличение конкурентоспособности, улучшается управляемость бизнеса: формализованные структурированные процессы устойчивее, а результаты – стабильнее, работает четко отлаженный механизм: закреплены взаимосвязи, определены зоны ответственности, упрощена технология. Становится легче решить вопрос с кадрами. Если из компании уходит ценный сотрудник, то, благодаря прописанным критериям и методам работы, нового человека можно моментально обучить, более того СМК формирует определенный резерв специалистов, который позволяет не искать людей на стороне. Это приводит к многократному росту бизнеса без потери управляемости, с контролируруемыми рисками. [1]

Особую актуальность в решении поставленных задач представляет эффективное

ОБОСНОВАНИЕ НЕОБХОДИМОСТИ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМ КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

внедрение и развитие на предприятиях, производящих и реализующих продукцию (в т.ч. общественного питания) систем менеджмента качества основанных на международных стандартах серии 9000 и принципах ХАССП. Специфика сферы общественного питания

заключается в том, что услуга питания (производство продукции) является равнозначной услуге обслуживания (сервис) и воспринимается потребителем как единое целое (рисунок 1). [2].

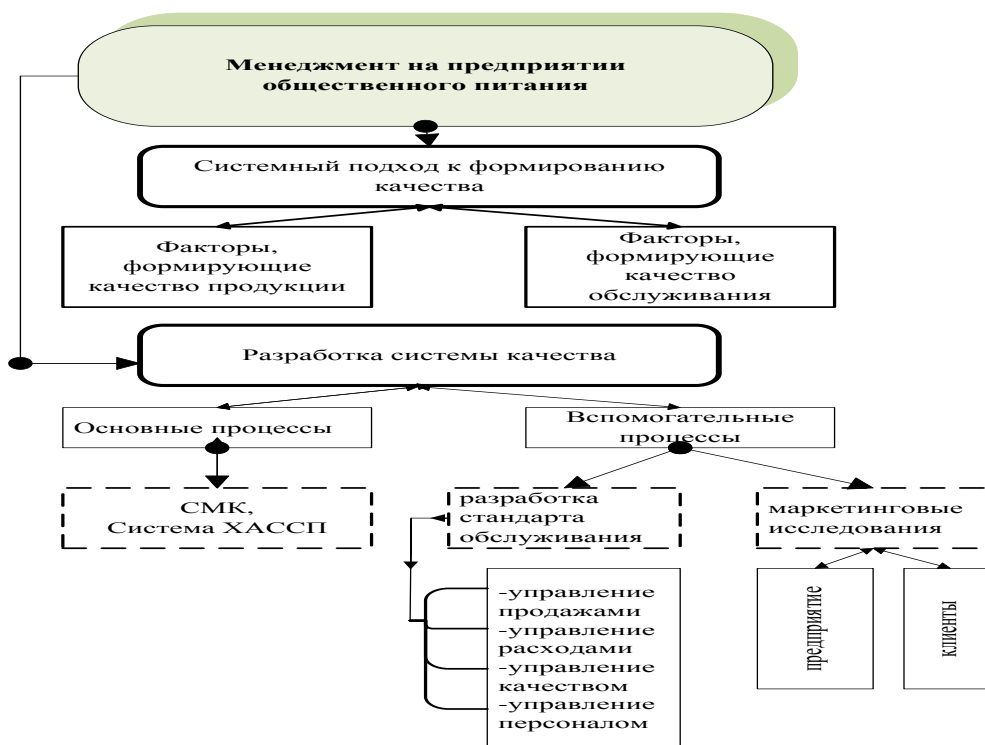


Рисунок 1 – Система менеджмента на предприятии общественного питания

Различные международные организации рекомендовали использование системы ХАССП как одного из лучших методов гарантии безопасности пищевых продуктов. Были определены базовые элементы системы, гармонизированные с международными стандартами ИСО серии 9000. ХАССП стали активно использовать в пищевой промышленности Канады, Великобритании и других стран Западной Европы. В Канаде ХАССП является обязательной с 1992 года, в 1996 году – началось массовое внедрение ХАССП в странах Европы, а с 1997 года наличие системы анализа рисков и критических точек стало обязательно для всех американских производителей. За период, последовавший после внедрения в странах системы ХАССП, было отмечено значительное снижение количества отравлений.

Признание данной системы в экономически развитых странах мира обусловлено тем, что ее применение гарантирует производство безопасной продукции, обеспечивает умень-

шение издержек производства, связанных с возможным браком, дает потребителю уверенность в безопасности готовой продукции. В настоящее время система ХАССП продолжает совершенствоваться.

Освоение и быстрое распространение системы ХАССП за рубежом и в России обусловлено экономическими и социальными факторами.

Преимущества от внедрения системы ХАССП в деятельности предприятия общественного питания заключаются в следующем:

- системный подход к обеспечению безопасности пищевой продукции;
- оптимизация процессов управления, четкое распределение полномочий, ответственности и взаимодействия персонала;
- использование предупреждающих мер, а не запоздалых действий по исправлению брака и отзыву продукции;
- безошибочное выявление критических процессов и концентрация на них основных

ресурсов и усилий предприятия;

- значительная экономия финансовых средств за счет снижения доли брака;
- рост доверия потребителей к производимой продукции;
- дополнительные преимущества для участия в тендерах;
- повышение конкурентоспособности продукции предприятия;
- снижение числа рекламаций за счет обеспечения стабильного качества продукции;
- формирование репутации производителя безопасной и качественной продукции;
- документальные подтверждения безопасности производимых продуктов, что особо важно при анализе претензий и в судебных разбирательствах.

Немаловажен и тот факт, что в процессе разработки и внедрения системы ХАССП на предприятии меняется психология сотрудников: приходит осознание важности вопросов обеспечения стабильного качества и безопасности продукции, формируется понимание того, каким должно быть управление современным предприятием питания.

За последние годы в России наряду с СМК все больше внедряется система ХАССП. Однако этот процесс активен в большей степени в АПК, а именно в пищевой и перерабатывающей промышленности. А вот в общественном питании (ОП) такой контроль, начиная от места приобретения сырья и кончая всем циклом производственного процесса приготовления пищи – редкость, а важнейшим слабым звеном является, прежде всего, сырье, особенно в месте его закупки. Решить проблемы контроля за всем процессом производства кулинарной продукции можно с помощью применения и адаптации принципов ХАССП к специфическим производственным характеристикам предприятий общественного питания (ПОП).

Самое сложное в проведении этого контроля – оценка поступающего сырья. Поскольку сырье может быть подвергнуто воздействию сразу нескольких опасных факторов. Поэтому очень важно, чтобы специалист по контролю за безопасностью продуктов питания мог контролировать сырье не только при его поступлении на предприятие ОП, но и непосредственно на месте его приобретения и на всем пути транспортировки до предприятия ОП. В результате для того, чтобы провести контроль закупаемого сырья (например, мяса, рыбы), специалист по безопасности пищевых продуктов должен прово-

дить визуальный контроль не только сырья в месте его приобретения, но и оборудования, имеющегося на производстве поставщика, а также выполняемых там вручную операций, оценивая эффективность санитарно-противоэпидемиологических мероприятий и соблюдения санитарных правил и норм.

В обязанности специалиста по безопасности пищевых продуктов входит также разработка системы ведения записей при приемке сырья от поставщика. Такая система позволяет проследить путь используемого сырья, а также получить любую другую информацию о происхождении поступивших на ПОП продуктов с обязательным указанием фамилии сотрудника, ответственного за отгрузку товара. Важность этой информации становится очевидной при ответе на вопрос – если на ПОП была вспышка инфекционного заболевания, вызванная какими-либо продуктами, может ли специалист по безопасности пищевых продуктов проследить путь закупленного сырья до первоначального источника? В случае отрицательного ответа невозможно определить, на каком этапе производственного процесса продукция стала потенциально опасной.

В рамках разработки и внедрения системы ХАССП на ПОП необходимо также разработать и внедрить:

- систему контроля за соблюдением стандартов пищевой безопасности;
- оценить, насколько эффективно работают службы контроля;
- провести анализ производственного оборудования с точки зрения возникновения потенциальных рисков;
- регулярно проводить обучение и контроль знаний персонала по вопросам соблюдения санитарных правил и норм.

При анализе опасных факторов необходимо рассматривать все возможные потенциальные угрозы для всех видов используемого сырья и на всех этапах технологического процесса. Анализ опасных факторов по отдельным, наиболее значимым, видам сырья и этапам технологического процесса приготовления блюд на примере ресторана представлен в таблице 1 [2]. При оценке возможности реализации выявленного опасного фактора исходили из положения, что на предприятии разработана и эффективно функционирует программа предварительных мероприятий (ППМ) и соответствующие программы производственного контроля

**ОБОСНОВАНИЕ НЕОБХОДИМОСТИ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМ
КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Таблица 1 – Опасные факторы по видам сырья и этапам технологии блюд

| Наименование операции | Учитываемый опасный фактор | Контролируемые признаки | Предупреждающие действия |
|---|--|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Подготовка рабочего места | Х: техногенные загрязнения Ф: посторонние предметы | Наличие посторонних предметов, материалов. Некачественная обработка оборудования. | Обработка оборудования дез. средствами. Обработка и чистка помещений моющими средствами. Гигиена персонала. Обучение персонала. |
| Входной контроль сырья | Б: salmonella, S. aureus, L. monocytogenes, clostridium perfringens, патогены, токсины. Х: пестициды, токсичные элементы, антибиотики, гормоны, и др. Ф: посторонние предметы. | Наличие сертификатов соответствия, удостоверений качества. Физико-химические, микробиологические, органолептические показатели качества сырья. | Строгий контроль за качеством поступаемого сырья и наличием сопроводительных документов. Контроль за соблюдением товарного соседства и температурного режима хранения сырья. Организация лабораторного контроля по физико-химическим, микробиологическим показателям согласно графику производственного контроля. |
| Приготовление полуфабрикатов для производства продукции | Б: salmonella, S. aureus, L. monocytogenes, clostridium perfringens. Условно-патогенные (E-coli, Protei) Х: токсичные элементы, техногенные хим. загрязнения, тяжелые металлы. Ф: попадание посторонних предметов. | Перекрестное обсеменение при контакте с рабочей поверхностью. Попадание на сырье химических соединений при некачественной мойке оборудования. Наличие посторонних предметов, материалов. Соблюдение параметров технологического процесса. | Контроль поставщика. Мойка оборудования дез. средствами. Обработка и чистка помещений моющими средствами. Гигиена персонала. Обучение персонала. Контроль технологического процесса: соответствие хода технологического процесса требованиям нормативной и технологической документации, точность технологического процесса, контроль соблюдения технологических режимов механической и тепловой обработки сырья, контроль за назначением инвентаря (маркировка). Контроль соблюдения режимов обработки оборудования, инвентаря, посуды и приборов, организация контроля по микробиологическим показателям: смывы с инвентаря, посуды и приборов. |
| Хранение полуфабрикатов | Б: Условно-патогенные (E-coli, Protei). Х: токсичные элементы, техногенные хим. загрязнения, тяжелые металлы. Ф: попадание посторонних примесей, биологических объектов. | Рост патогенных микроорганизмов. Наличие посторонних материалов, соблюдение мер по борьбе с грызунами и насекомыми. | Контроль за соблюдением режимов хранения полуфабрикатов: климатического, санитарно-гигиенического. Предотвращение попадания посторонних материалов. Меры по борьбе с грызунами и насекомыми. |

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---------------------|---|---|---|
| Приготовление блюда | Б: патогены, токсины. Х: токсичные элементы, техногенные хим. загрязнения, тяжелые металлы. Ф: попадание посторонних примесей. Неравномерная, избыточная или недостаточная тепловая обработка. | Попадание на сырье химических соединений при некачественной мойке оборудования. Наличие посторонних предметов, материалов. Неправильное проведение технологического процесса. Продолжительность тепловой обработки. | Мойка оборудования дезинфицирующими средствами. Обработка и чистка помещений моющими средствами. Гигиена персонала. Обучение персонала. Контроль выполнения технологического процесса приготовления блюда. |

При проведении анализа угроз необходимо рассматривать все возможные типы потенциально опасных факторов: микробиологические, химические и физические. Следует рассмотреть нормирующие документы, научную литературу, исследовать имеющиеся статистические данные, изучить практику производства и инциденты, связанные с выпуском недоброкачественного продукта.

Необходимо также рассмотреть и оценить специфику предприятия, тип и состояние оборудования, помещений, стабильность обеспечения предприятия сырьем, энергией, уровень компетентности сотрудников. Для предприятий различной оснащенности один и тот же этап технологического процесса может быть или не быть источником опасного фактора. Таким образом, на разных предприятиях результаты анализа опасных факторов для производства одного и того же продукта будут отличаться и выявят специфические потенциальные угрозы.

Реализация и постоянная актуализация плана ХАССП при одновременно эффективно функционирующих программах предварительных мероприятий позволит наилучшим образом обеспечить выпуск санитарно безопасной продукции. Однако следует еще раз отметить, что система управления безопасностью пищевых продуктов не может быть универсальной, она всегда уникальна для каждого отдельного предприятия, для каждого отдельного продукта.

Таким образом, сочетание двух подходов (модели, основанные на МС ИСО 9001:2008 и система ХАССП), при создании систем качества и их интеграция в единую систему позволит обеспечить эффективность и результативность систем и повысит их привлекательность для предприятий.

В настоящее время потребители услуг

ресторанного бизнеса повысили планку требований к этим услугам. Потребители воспринимают предприятия питания (услугу питания и услугу обслуживания) как единое целое. Кроме того, для многих потребителей услуга питания оценивается в большей степени с точки зрения качества, а безопасность – как само собой разумеющееся, из этого следует, что внедрение систем, обеспечивающих безопасность продукции в ресторане, должно стать элементом повседневности. Потребители получают уверенность в том, что предприятия, внедрившие СМК и применяющие принципы ХАССП, могут определить и контролировать риски, связанные с безопасностью пищевых продуктов, следовательно, их продукция является более конкурентоспособной, т.е. предпочтительной при выборе.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. www.stg.ru Журнал «Стандарты и качество».
2. Крапива, Т.В. Менеджмент качества в ресторанном бизнесе: монография / Т.В. Крапива, Л.А. Маюрникова, Н.И. Давыденко: – Кемерово, 2010. – 200 с.

Маюрникова Л.А. доктор технических наук, профессор, зав. кафедрой «Технология и организация общественного питания» ГОУ ВПО КемТИПП, тел. 8(3842)39-68-56.

Крапива Т.В. старший преподаватель кафедры «Технологии и организации общественного питания», аспирант ГОУ ВПО КемТИПП, тел. 8-913-300-06-97.

Кокшаров А.А. магистрант кафедры «Технологии и организации общественного питания» аспирант ГОУ ВПО КемТИПП, тел. 8-951-572-08-42.