

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kursovaya-rabota/86984>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Организация производства и обслуживания в предприятиях общественного питания

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

1 Управление безопасностью на предприятиях питания 5

1.1 Безопасность как основа качества услуг общественного питания 5

1.2 Управление безопасностью пищевой продукции 11

2 Анализ управления безопасностью на предприятии общественного питания 17

2.1 Общая характеристика ООО «Гурман» 17

2.2 Управление безопасностью на предприятии питания 21

3 Рекомендации по совершенствованию управления безопасностью на предприятии общественного питания 29

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 34

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 37

угроз, ущерба для жизни, здоровья и имущества потребителей, работников отрасли, а также для окружающей среды.

Существует немало разновидностей безопасности услуг, что подразумевает выделение различных аспектов процесса безущербного обслуживания потребителей. Принято выделять следующие виды безопасности:

- эксплуатационно-техническая (куда входит электробезопасность, пожарная безопасность, безопасность от воздействия химических веществ, прочность строительных конструкций и др.);
- экологическая;
- информационная;
- правовая;
- финансовая;
- имущественная;
- психологическая;
- связанная со здоровьем людей.

Каждое предприятие общественного питания должно гарантировать потребителям качественное приготовление пищи из продуктов высокого качества; чистоту, гигиену, эстетичность; четкое обслуживание (компетентность, вежливость персонала); личную безопасность и безопасность имущества клиентов (безопасность от уголовного и террористического насилия, а также пожарную, техническую, санитарную, экологическую). Кулинарная продукция и другие услуги общественного питания и условия их предоставления должны соответствовать требованиям технических регламентов, государственных стандартов, стандартов отрасли, стандартов предприятий, сборников рецептур блюд и кулинарных изделий, технических условий и вырабатываться по технологическим инструкциям и картам при соблюдении санитарных правил для предприятий общественного питания.

Сырье, продукты и полуфабрикаты, используемые для изготовления кулинарной продукции, должны соответствовать требованиям технических регламентов, нормативным стандартам, медико-биологическим требованиям и санитарным нормам и иметь сертификат соответствия или декларацию соответствия. В сырье и пищевых продуктах, используемых при производстве кулинарной продукции, содержание потенциально опасных для здоровья веществ химического и биологического происхождения (токсичных элементов, антибиотиков, гормональных препаратов, микотоксинов, нитрозаминов, пестицидов, патогенных микроорганизмов) не должно превышать нормы, установленные медико-биологическими требованиями и санитарными нормами.

Последовательность технологического процесса приготовления продукции, режимы механической и тепловой обработки продуктов, температурный режим, совместимость и взаимозаменяемость продуктов должны соответствовать требованиям санитарных правил, технологических инструкций и карт, сборников рецептур блюд и кулинарных изделий. Должны строго соблюдаться установленные нормы

взаимозаменяемости продуктов при приготовлении блюд. При производстве кулинарной продукции могут использоваться пищевые добавки, придающие им определенные свойства (улучшающие вкус, аромат, внешний вид, не позволяющие черстветь и т. д.). Пищевые добавки должны иметь в маркировке индекс «Е» и быть разрешены к применению на территории РФ.

Следует знать, что в малых дозах добавки безвредны, но постоянное использование продукта с какой-либо одной, даже разрешенной добавкой может нанести вред здоровью. Кулинарная продукция должна готовиться такими партиями, чтобы реализация могла осуществляться в строго определенные санитарными правилами сроки при соблюдении температурного режима при хранении. Услуги общественного питания и условия их предоставления должны быть безопасны для жизни и здоровья потребителей, обеспечить сохранность их имущества и охрану окружающей среды. Условия обслуживания при предоставлении услуг должны соответствовать требованиям действующей нормативной документации по уровню шума, вибраций, освещенности, состоянию микроклимата — требованиям СанПиН 42-123-5774-91, архитектурно-планировочным и конструктивным решениям, показателям электро-, пожаробезопасности — требованиям СНиП 2.08.02-89. Торгово-технологическое, холодильное оборудование, посуда, приборы, инвентарь и другие предметы материально-технического оснащения должны быть изготовлены из материалов, разрешенных Минздравмедпромом России для контакта с пищевыми продуктами и отвечать требованиям СанПиН 42-123-5774-91. Экологическая безопасность услуг должна обеспечиваться соблюдением установленных требований охраны окружающей среды к территории, техническому состоянию и содержанию помещений, вентиляции, водоснабжению, канализации согласно СанПиН 42-123-5774-91, СНиП 2.08.02-89 и положений государственных стандартов системы безопасности труда (ССБТ).

Особая разновидность безопасности в сфере услуг связана со здоровьем, физическим состоянием, внешним видом клиента. С одной стороны, нормативные производственно-технологические требования, действующие в разных видах и направлениях сервиса, нацеливаются на то, чтобы исключить любую возможность нанесения ущерба здоровью и самочувствию клиентов. На предприятиях общественного питания санитарно-гигиенические и технологические требования являются особенно жесткими. С другой стороны, многие качества услуги оцениваются потребителями, которые в этом случае учитывают субъективные ощущения, внутреннее самочувствие. В данном случае возможны серьезные расхождения между мнением потребителя о качестве и безопасности услуги и ее оценкой производителем, что способно создать конфликтную ситуацию.

Менеджеры и персонал предприятий общественного питания обязаны обращать особое внимание на предотвращение ситуаций, которые способны создать угрозу безопасности интересам и здоровью потребителей. Причины, способные порождать опасности, угрозы или ущерб, как для клиентов, так и для работников, руководства фирмы, могут быть разными в разных видах деятельности.

Специального внимания персонала требуют к себе следующие стороны процессов обслуживания как наиболее возможные источники опасностей и угроз для клиентов и предприятия:

- работа технических средств, приборов, оборудования, а также состояние и качество материалов, веществ, продуктов, задействованных в процессе обслуживания;
- деятельность криминальной среды или активность нечестных лиц, препятствующих безопасному обслуживанию;
- неквалифицированные действия;
- личные качества сознания или состояния здоровья клиента;
- форс-мажорные обстоятельства, сопровождающие процесс обслуживания.

Особого внимания требуют ситуации, когда клиент оказывается некомпетентным в достаточной степени для того, чтобы предотвратить угрозу для своего здоровья или благополучия. В современной сервисной практике существует множество ситуаций, когда непосредственных ощущений и личных знаний клиента явно недостаточно, чтобы быстро определить степень своей безопасности. Все это говорит о том, что за качеством услуги, включая и ее безопасность, необходим общественный и государственный контроль. Это диктует необходимость выработки на предприятии общественного питания стратегических решений в области управления качеством и контроля безопасности услуг, что связано с разработкой стандартов качества в общегосударственном, а в настоящее время, с учетом работы на рынке услуг питания транснациональных корпораций, и в мировом масштабе.

1.2 Управление безопасностью пищевой продукции

В настоящее время предъявляются максимально высокие требования к пищевым товарам. Один из важных аспектов - безопасность пищевой продукции. В дополнение к этому, требования к качеству пищевой продукции зависят от требований определенных потребителей и постоянно изменяются, а выставляемые критерии к безопасности пищевой продукции – неизменны. На момент начала любого производственного процесса производитель берет на себя определенную ответственность за то продукцию, которую произведет. Для выпуска высококачественной продукции пищевым предприятиям необходимо внедрять обособленное направление по управлению безопасностью пищевой продукции. Это поможет удержать свои конкурентоспособные позиции на современном рынке пищевых производителей. Система менеджмента пищевой безопасности позволяет контролировать все этапы пищевой цепочки в любой из конкретных моментов производственного процесса пищевых предприятий, в том числе, реализацию и хранение. В настоящее время пищевая промышленность пришла к необходимости использования международных стандартов относительно безопасности пищевой продукции. Стандарт мирового уровня относится к серии ISO 22000. Такому стандарту соответствует российский ГОСТ Р ИСО 22000-2007. Основаны они на соблюдении всех требований к производству от законодательных, до нормативных, а также на абсолютном анализе всех процессов производства. Они обеспечивают возможность выявления любых опасностей при производстве пищевых продуктов, но и устанавливают необходимые меры для их предотвращения или минимизации до критериев уровня приемлемости, что значительно повышает уровень безопасности пищевой продукции. В дополнение к этому, системой управления безопасностью пищевой продукции исследуются не только методы производства и конечный выпущенный продукт. Ее можно применять к вспомогательным материалам, поставщикам сырья, к розничной и оптовой торговле. Это связано с тем, что универсальная система управления безопасностью пищевой продукции, основана на признанных во всем мире принципах, подходит для любой пищевой организации. Внедрение системы управления безопасностью продуктов питания дает пищевому предприятию ряд дополнительных преимуществ: возможную сертификацию в соответствии с международными требованиями; появляется возможность предупредительных мер; возможность выйти на мировой рынок со своей продукцией; повысить доверие потребителей к продукции; повышение шансов при участиях в тендерах или конкурсах.

В настоящее время пищевым предприятиям предоставлено право самостоятельного выбора для своего производства варианта сертификации и разработки по управлению безопасностью пищевой продукции, который для них более приемлем: ГОСТ Р ИСО 22000-2007 или ГОСТ Р 51705.1-2001. Первый разработан на основе ISO 22000. Именно он определяет все те требования, которые предъявляются к системе управления пищевой безопасностью, позволяя обеспечить безопасность продуктов в течение всего жизненного цикла. Система управления безопасностью продуктов питания регулярно обновляется и улучшается.

Сертификация этой системы на соответствие производимой вами продукции требованиям стандарта ISO 22000 откроет перед вашей организацией следующие преимущества:

- Всеобщее признание организациями, которые входят в мировую цепь поставщиков пищевых продуктов;
- Вами будут охвачены все основные требования существующих в настоящее время стандартов по пищевой безопасности;
- Политика вашей организации станет соответствовать принципам HACCP и это далеко не весь перечень преимуществ.

В связи с определенными экономическими условиями РФ, превышающими платежеспособность значительной доли населения, рынок общественного питания вынужден адаптировать предложение под спрос

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. ИСО 9004-2-91 Административное управления качеством и элементы системы качества
2. ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»
3. ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции»
4. ГОСТ Р 51705.1-2001 «Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов HACCP. Общие требования»
5. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения
6. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования.
7. Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» утв. Решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 г. № 880.

8. Аршакуни В.Л., Версан В.Г., Устинов В.В., Чайка И.И. Принципы ХАССП по ТР ТС 021: как их внедрять на малом предприятии с наименьшими затратами? // Стандарты и качество. – 2015. – № 12 (942). – С. 32–34.
9. Барышникова Н.И., Вайскрובה Е.С., Маюрникова Л.А. Применение интегрированной системы управления качеством и безопасностью на предприятиях общественного питания // Актуальные проблемы современной науки, техники и образования: мат. 73-й междунар. науч.-техн. конф. – Магнитогорск: Изд-во Магнитогорск. гос. техн. ун-та им. Г.И. Носова. – 2016. – Т. 1, № 1. – С. 236–238.
10. Боровская Л.В., Хапиштов М.А. Перспективы развития системы пищевой безопасности малых предприятий. /В сборнике: Современные проблемы и перспективные направления инновационного развития науки. Материалы Международной научно-практической конференции. Г. Уфа. - 2017
11. Васюкова А.Т., Любецкая Т.Р. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник для бакалавров. – М. Дашков и К, 2014 - 416 с
12. Габелли Г.К. Система ХАССП на предприятии общепита. Предприятия общественного питания: бухгалтерский учет и налогообложение", № 11, 2016
13. Дроздова Т.М. Микробиологический контроль продовольственных товаров: учебное пособие для студентов вузов. – Кемерово: [б.и.], 2015. – 136 с.
14. Ким Е. В. Организация контроля качества на предприятиях общественного питания. // Известия ТулГУ. Технические науки.- Тульск. Гос.ун-т. – 2013, Вып. 6 Ч. 1- С. 36-44.
15. Методические рекомендации по внедрению принципов НАССР на предприятиях малого и среднего бизнеса, включая общественное питание/ Н.П. Рудая, Н. В. Жук, Т. М. Грицкевич, Л. А. Гаранкина. - Беларусь, г. Минск, 2014. - 112 с
16. Методические подходы к организации оценки процессов производства (изготовления) пищевой продукции на основе принципов ХАССП. Методические рекомендации. – М.: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2014. -36с.
17. Определение системы корректирующих и предупреждающих действий управления качеством продукции малых предприятий стройиндустрии/ Никитин А.А., Боровский А.Б., Доценко С.П., Боровская Л.В. /Известия Юго-Западного государственного университета. 2012. № 5-2 (44). С. 337-343.
18. Пасько О.В., Дусенко С.В. Управление качеством услуг организации питания в индустрии гостеприимства. Стандарты и качество. -2016. -№ 10. - С. 74-79.
19. Рудницкая В.В., Казакова Е.О. Промышленная безопасность в фокусе рискменеджмента // Методы менеджмента качества. – Вып. август 2017
20. Рудницкая В.В., Сапожникова А.А. Теоретические и практические аспекты стандартизации на принципах менеджмента безопасности (ХАССП) в индустрии питания Тюменской области // Актуальные вопросы развития территорий: теория и прикладные аспекты. – март 2016. – Вып. 3
21. Сурков И.В., Поздняковский В.М. Системы менеджмента в обеспечении качества и безопасности пищевой продукции: монография. – Кемерово: КемТИПП, 2015. – 133 с.
22. Толстова Е. Г. Безопасность как основа качества услуг общественного питания // Вопросы экономики и управления. — 2016. — №1. — С. 54-56
23. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания: учебник / под общ. ред. проф. В.М. Поздняковского. – 3-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 336 с
24. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие. – М. Дашков и К, 2013 г. – 248 с.
25. Фридман А.М. Экономика предприятий торговли и питания потребительского общества: Учебник. – М. Дашков и К, 2013 г. - 656 с.
26. Чернов В.А. Экономический анализ: торговля, общественное питание, туристский бизнес: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2012 - 639 стр.
27. Эриашвили Н.Д., Фридман А.М. Экономика предприятия питания. Практикум: учебно-практическое пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015 - 163 стр.
28. НАССР принципы и принципы применения [Электронный ресурс] // Режим доступа <http://www.fda.gov/Food/GuidanceRegulation/НАССР/ ucm2006801. Html>
29. Принципы ХАССП [электронный ресурс]. – режим доступа: http://csgarant.ru/printsipyi_hassp
30. РБК. Исследование рынков – <http://marketing.rbc.ru>
31. Система ХАССП. Этапы разработки системы [электронный ресурс]. – режим доступа: <http://metrologiya.ru/index.php?action=full&id=438>
32. Федеральная служба государственной статистики – <http://gks.ru>

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kurovaya-rabota/86984>