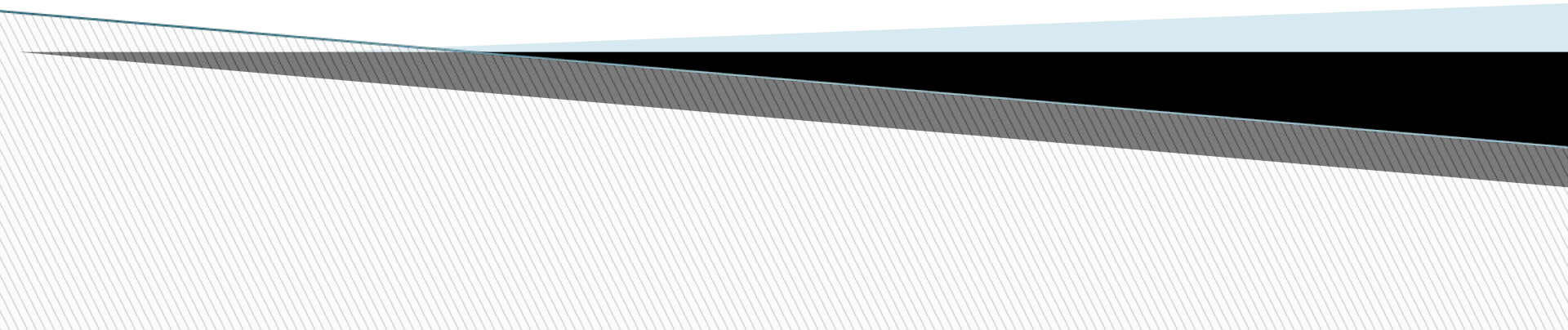
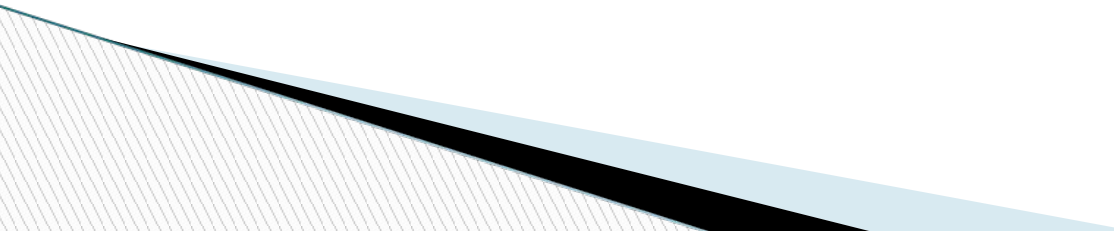


Тема 1. Загальні
положення в галузі
управління якістю.
Комплексне управління
якістю



План лекції

1. Проблема якості на сучасному етапі.
 2. Якість як об'єкт управління, терміни та визначення.
 3. Фактори, що впливають на якість.
 4. Формування якості продукції та послуг в ресторанному господарстві.
- 

Історична еволюція поняття якості

- ▣ **Арістотель (III ст. до н.е.)** Відмінність між предметами. – Диференціація за ознакою “гарний – поганий”.
- ▣ **Гегель (XIX ст. н.е.)** Якість є, в першу чергу, тотожна з буттям визначеність, так що дещо перестає бути тим, що воно є, коли воно втрачає свою якість.
- ▣ **Китайська версія** Ієрогліф, який визначає якість, складається з двох елементів – “рівновага” і “гроші”, отже, якість тотожна поняттю “висококласний”, “дорогий”.

- ▣ Шухарт (1931р.) Якість має два аспекти: об'єктивні фізичні характеристики; суб'єктивна сторона: наскільки річ “хороша”.
- ▣ Ісікава К. (1950р.) Якість – властивість, що реально задовольняє споживачів.
- ▣ Джуран Дж.М. (1979р.) Придатність для використання. Якість є ступінь задоволення споживача (виробник повинен з'ясувати вимоги споживача і створити продукцію, яка задовольняє ці вимоги).

ГОСТ 15467-79 Якість продукції – сукупність властивостей продукції, що зумовлюють її придатність задовольняти певні потреби відповідно до її призначення

Міжнародний стандарт ІСО 8402-86 Якість – сукупність властивостей і характеристик продукції або послуги, що надають їй спроможність задовольняти зумовлені або передбачувані потреби.



ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ ВІТЧИЗНЯНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Розглянемо взаємопов'язані питання, що складають історичну послідовність розвитку управління якістю продукції в Україні:

Контроль якості

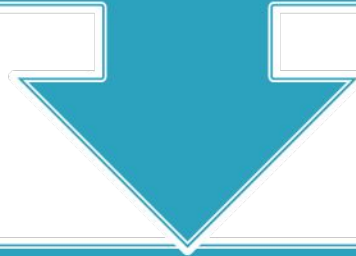
Оцінка якості продукції

Управління якістю продукції (УЯП)

Взаємозв'язок безпосереднього УЯП
з факторами, що його забезпечують


Розробка методів оцінки якості

Виникнення потреби в оцінці якості історично зумовлено розподілом праці та появою масового виробництва. Тут можна виділити три етапи:



I – коли людина безпосередньо була пов'язана із засобами виробництва, якість продукції залежала від майстерності виробника, його фізичного розвитку та його чутливості

II – етап машинного виробництва, посилення розподілу праці, розвитку товарних відносин, коли продукція виробляється для невизначеного споживача і масово, виникає потреба в отриманні об'єктивної оцінки якості продукції.



III – етап автоматизованого виробництва: у зв'язку з тим, що процес виготовлення продукції ще більше ускладнюється, одночасно пропонується до декількох десятків різновидів товарів однакового призначення, часто змінюються моделі, стають непоправними наслідки, до яких може призвести неточна чи помилкова оцінка.

Якість

Щодо її здатності задовольняти встановлені та передбачені потреби.

сукупність характеристик об'єкта

(індивідуально описуваний і розглядуваний процес, послуга, продукція, організація, система чи певна комбінація з них)

**Якість
продукції**

**пов'язана з усіма
сторонами діяльності
суспільства**

підвищення рівня життя

**екологічної
безпеки**

**соціальної
безпеки**

економічної безпеки

О
Р
С
Л

М

Суспільне
виробництво

Соціальна
сфера

Якість продукції

Особисте
споживання

Науково-
технічний
процес

Об'єкти, якість яких можна оцінити

продукція

процедури

виробничі системи

технологічні процеси

послуги

управлінська діяльність

організаційні структури

кваліфікація

персоналу

метод

операції

Значення та сутність управління



**Управління
якістю**

аспекти виконання
функції
управління

здійснюють їх за допомогою таких засобів, як планування якості, оперативне управління якістю, забезпечення якості та покращання якості в рамках системи якості

визначають політику, мету і відповідність у сфері якості

Поняття
"управління
якістю" містить
такі *аспекти*:

технічні

загальні

управлінські

економічні

Використання у
виробництві
світових
стандартів

Контроль продукції на
кожному етапі в процесі
виробництва з
використанням
необхідних засобів
контролю

Технічні аспекти

Діагностик
а
обладнанн
я

Забезпечення
скерованості усіма
процесами й
оглядання кожної
одиниці продукції

Регулярний
перегляд
технології

Загальні аспекти

Планування на рівні вищого керівництва

Систематизація і документальне оформлення діяльності у вигляді методик, протоколів, інструкцій керівництва та ін.

Залучення усіх виробничих ресурсів і всього персоналу

Широке використання стандартизації, у т.ч. і міжнародних стандартів в управлінні якістю

Регулярні перевірки, вивчення зворотного зв'язку і коригування дій

Безперервне навчання персоналу прийомам і методам управління якістю

Планування капіталовкладень в якість (затрати на функціонування системи якості, навчання персоналу, вивчення ринку, контроль, діагностика, переоснащення виробництва, залучення незалежних експертів, особисті премії персоналу та ін.)

Управління економікою якості

Економічні аспекти

Управлінські аспекти

Визначення політики у сфері якості та конкретне розширення обов'язків кожного співробітника

Розробка формалізованої методології управління якістю і контроль за виконанням методик

Планування необхідної системи капіталовкладень у річний бюджетний план щодо вдосконалення якості

Орієнтація виробництва на використання найсучасніших науково-технічних розробок і вимог

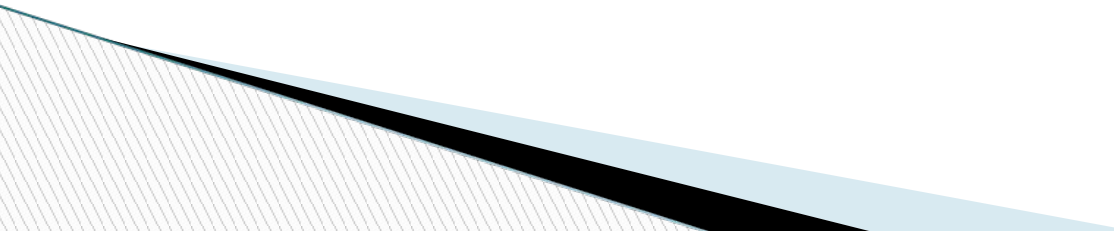
Контроль за виконанням норм екології та безпеки праці

Правова основа контролю якості харчової продукції

- Основною метою будь-якого суспільства є поліпшення якості життя людей, важливою складовою частиною якого є стан здоров'я людини, що значною мірою залежить від якості харчових продуктів.
- Проблема якості харчових продуктів настільки важлива, що у всіх цивілізованих державах установлюється правова основа забезпечення якості і безпеки продовольчої сировини і харчових продуктів.

Основними принципами державної політики із забезпечення якості і безпеки харчових продуктів є такі:

- Пріоритетність збереження і зміцнення здоров'я людини та визнання її права на належну якість і безпеку харчових продуктів.
- Створення гарантій безпеки здоров'я людини під час приготування, ввезення, транспортування, зберігання, реалізації, споживання харчових продуктів.

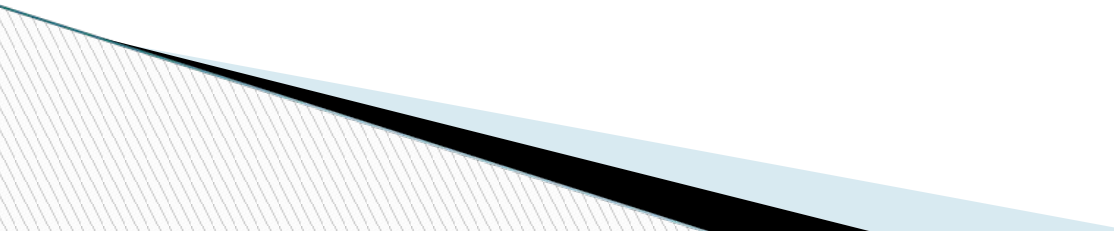
- Державний контроль і нагляд за виробництвом харчових продуктів, їхньою переробкою, транспортуванням, збереженням, реалізацією, використанням.
 - Підтримка контролю якості харчових продуктів з боку громадських організацій.
- 

- Якість харчових продуктів регламентується нормативною документацією, а якість продовольчої сировини, з якої виготовляються харчові продукти, – також ветеринарними і фітосанітарними нормами.
- Харчові продукти, реалізовані населенню, повинні відповідати таким основним вимогам:

- бути безпечними для здоров'я споживачів
- мати високу харчову цінність залежно від свого призначення
- мати привабливий товарний вигляд і естетичне оформлення із зазначенням спеціальних відомостей про якість продуктів.

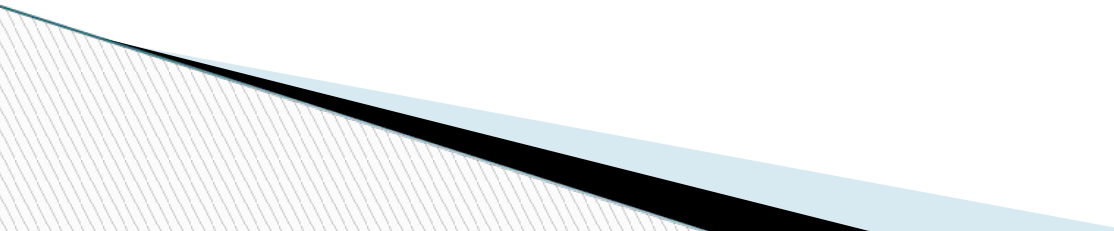
Правові основи забезпечення якості харчових продуктів і здійснення їхнього контролю встановлює низка законів, прийнятих в Україні.



- Закон України “Про захист прав споживачів” регламентує право споживачів на відповідну якість продукції, її безпеку та достовірну інформацію про неї.
 - Закон “Про якість і безпеку харчових продуктів” регламентує державне регулювання належної якості та безпеки харчових продуктів.
- 

▣ **Закон України “Про метрологію і метрологічну діяльність”** визначає правові основи забезпечення єдності вимірювань , тобто забезпечує захист громадян і національної економіки від наслідків недостовірних результатів вимірювань.

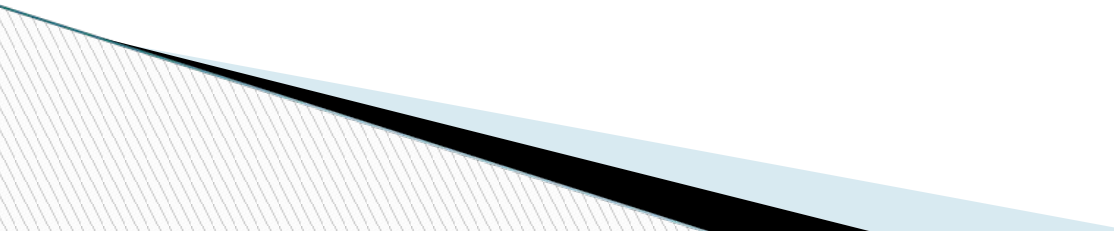
Технічною основою контролю якості харчових продуктів є:

1. Стандартизація (стандарти, регламенти, норми, правила)
 2. Метрологія (методи й засоби вимірювань, перевірка засобів вимірювань, обробка результатів)
- 

Основними показниками або критеріями якості харчових продуктів є:

- Органолептичні, фізико-хімічні, мікробіологічні показники, а також показники безпеки (токсикологічні): мікотоксини, ксенобіотики ЧШР, нітрати, нітрити, ароматичні вуглеводи, рестициди, гормони, антибіотики, важкі метали, радіонукліди, механічні домішки, харчові добавки.

Основними принципами оцінки якості харчових продуктів є:

- Цілеспрямованість (вибір і формування мети)
 - Регламентованість оцінки (використання нормативної документації)
 - Вірогідність (досягнення точності вимірів)
 - Збіжність і відтворюваність (збіжність внутрішньолабораторних і відтворюваність міжлабораторних вимірів)
- 

Пріоритетні напрями управління якістю в Україні

XXI століття багатьма міжнародними організаціями названо століттям якості

оскільки **якість продукції** сьогодні стала основним фактором, що забезпечує переваги на товарному ринку і перетворилась на нове джерело зростання національного багатства

Наявність
сертифікованої
системи якості
стає обов'язковою
умовою

під час

укладання
контрактів
визнаних у світі
товаровиробникі
в зі своїми
субпідрядниками

На сьогодні інструментами забезпечення якості є:

міжнародні стандарти управління і
забезпечення якості

міжнародна система сертифікації
систем якості

міжнародний реєстр сертифікованих
аудиторів систем якості

**Концепція
"загального
управління
якістю"**

**стає провідним інструментом
менеджменту фірм**

Вісім ключових принципів системного управління якістю.

Орієнтація на споживача

Роль керівництва

Залучення працівників до діяльності щодо управління якістю

Процесний підхід

Системний підхід до управління

Постійне покращання

Прийняття рішень, що базуються на фактах (статистичний метод контролю, аналіз та регулювання)

Взаємовигідні відносини з постачальником

**Провідними школами
менеджменту якості є**

японська

європейська

**американськ
а**

В Україні створюються

інститути якості
асоціація якості
національна програма якості
національна премія з якості
(1996 р.)

***Система
стандартизації та
сертифікації
в Україні***



Не повною мірою відповідає міжнародній та європейській практиці, недостатньо ефективно сприяє захисту прав споживачів, підвищенню конкурентоспроможності продукції і розвитку підприємницької діяльності

Основний зміст реформування

❖ адаптація

❖ зближення з
міжнародною практикою

Указ Президента України "Про заходи підвищення якості вітчизняної продукції" передбачає:

- .Розробку законопроекту про основи державної політики в сфері управління якістю;
- .Здійснення заходів щодо широкого впровадження систем управління якістю і забезпечення відповідної державної підтримки;

.Створення українського інституту якості та розгалуженої мережі методичних і консультаційних центрів;

.Забезпечення підготовки і підвищення кваліфікації спеціалістів у цій галузі, проведення конкурсів і семінарів;

.Популяризація передового досвіду через Internet

ЯКІСТЬ



Сукупність властивостей продукції,
що зумовлюють
її придатність задовольняти
певні потреби, відповідно
до її призначення

Об'єкти якості

```
graph TD; A[Об'єкти якості] --> B[продукція]; A --> C[процедури]; A --> D[виробничі системи]; A --> E[технологічні процеси]; A --> F[послуги]; A --> G[управлінська діяльність]; A --> H[кваліфікація персоналу]; A --> I[методи]; A --> J[операції]; A --> K[організаційні структури];
```

продукція

процедури

**виробничі
системи**

**технологічні
процеси**

послуги

**управлінська
діяльність**

**кваліфікація
персоналу**

методи

операції

**організаційні
структури**

Основні поняття та категорії в галузі управління якістю

Терміни та визначення основних понять та категорій

ДСТУ
3230-95

Використовуютьс

я в
роботі підприємств, установ, організацій, міністерств (відомств), Науково-технічних товариств

№ по р.	Терміни	Визначення
1.	<i>Вимоги до якості</i>	Вираження певних потреб чи набір кількісно чи якісно установлених вимог до характеристики об'єкта, для того, щоб зробити можливим їх виконання та перевірку
2.	<i>Дефект</i>	Невиконання заданої чи очікуваної вимоги, яка стосується об'єкта
3.	<i>Відповідальність за якість продукції</i>	Обов'язки, покладені на виробника чи на інших осіб щодо відшкодування втрат від заподіяних травм, пошкодження власності чи іншої шкоди, спричиненою продукцією

4.	<i>Забезпечення якості</i>	Усі планові і систематично виконувані в межах систем якості види діяльності, підтверджені в разі потреби, необхідні для створення достатньої впевненості в тому, що об'єкт виконуватиме вимоги до якості
5.	<i>Система якості</i>	Сукупність організованої структури, методики, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю
6.	<i>Поліпшення якості</i>	Заходи, здійснювані на підприємстві для підвищення ефективності і результативності діяльності та процесів із метою одержання користі як для підприємств, так і для споживачів

7.	<i>Контроль якості</i>	Діяльність, яка складається з вимірювань, експертизи, випробувань або оцінювання однієї чи декількох характеристик із метою калібрування об'єкта і порівняння одержаних результатів з установленими вимогами для визначення того, чи досягнута відповідальність для кожної з цих харак-тик
8.	<i>Самоконтроль</i>	Контроль виконаної роботи її виконавцем, відповідно до встановлених вимог

9.	<i>Управління якістю</i>	Напрямки виконання функції загального управління, які визначають політику, цілі і відповідальність у сфері якості, а також здійснюють її за допомогою таких засобів, як планування якості і оперативне управління якістю, забезпечення якості та поліпшення якості в межах системи якості
10	<i>Планування якості</i>	Діяльність, яка встановлює цілі і вимоги до якості та до застосування елементів системи якості
11	<i>Оперативне управління якістю</i>	Методи і види діяльності оперативного характеру, що використовуються для виконання установлених вимог до якості

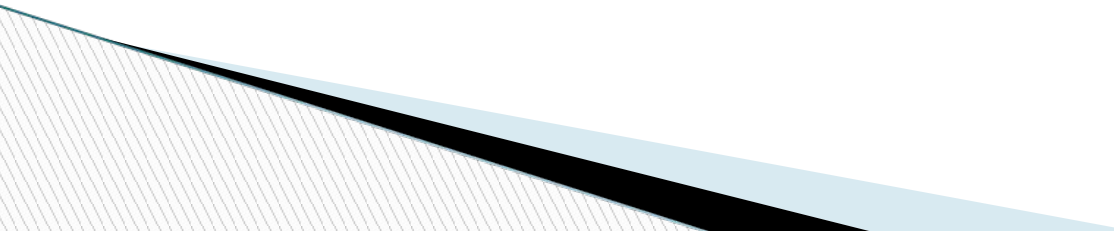
Етапи забезпечення якості

- Планування і розробка технологічних процесів
- Технічна допомога і обслуговування
- Контроль, випробування, аналіз
- Придбання сировини та матеріалів
- Пакування і зберігання
- Виробництво
- Вивчення ринку (попит і перспективи розвитку)
- Збут і сфера обслуговування
- Утилізація
- Науково-дослідна робота, проектування

Система якості розробляється на кожному підприємстві з урахуванням його діяльності та містить усі етапи забезпечення якості

Стандарт на систему якості – документ, який встановлює вимоги до системи якості. Застосовується у випадку, коли підприємство чи організація повинні забезпечувати стабільну відповідальність продукції певному рівню вимог

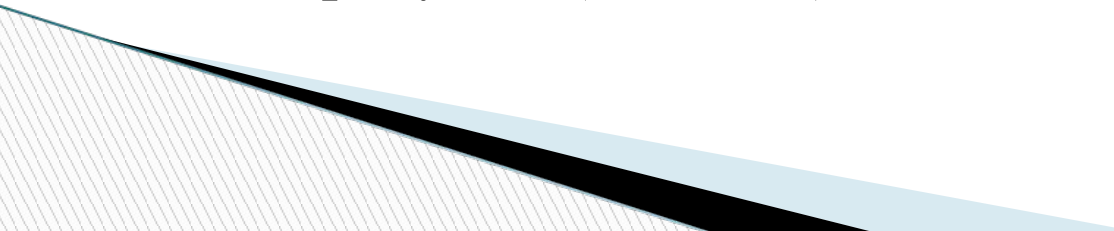
Складові системи якості

- Забезпечення управління якістю на всіх етапах петлі якості
 - Забезпечення відповідальності керівництва підприємства
 - Участь усіх працівників підприємства в управлінні якістю
 - Проведення контролю, що забезпечить виключення невідповідностей та дефектів
- 

- Забезпечення виявлення дефектів та недопущення їх у виробництво та до споживача
- Забезпечення нерозривності діяльності з якості та діяльності щодо зниження витрат
- Встановлення та забезпечення порядку проведення перевірок, аналізу і вдосконалення системи
- Встановлення та забезпечення порядку документального оформлення всіх процедур системи

Комплексна система управління якістю продукції – цільова система, об'єктом якої є якість продукції, а також фактори та умови, що впливають на якість

• Основні функції комплексної системи управління якістю

- ❖ Прогнозування потреб, технічного рівня і якості продукції
 - ❖ планування підвищення якості
 - ❖ нормування вимог до якості продукції
 - ❖ оцінка і сертифікація продукції
 - ❖ організація розробки і постановки продукції на виробництво
 - ❖ організація метрологічного забезпечення якості продукції
 - ❖ стимулювання підвищення якості продукції
 - ❖ техніко-економічний аналіз поліпшення якості продукції
 - ❖ правове забезпечення управління якістю продукції
 - ❖ інформаційне забезпечення комплексної системи управління якістю продукції (КС УЯП)
- 

Базові принципи управління якістю, що формують основу міжнародних стандартів ISO серії 9000 версії 2000

Основу складають 8 базових принципів управління якістю

Принцип 1. Орієнтація на замовника

Принцип 2. Лідерство

Принцип 3. Залучення працівників

Принцип 4. Процесний підхід

Принцип 5. Системний підхід до управління

Принцип 6. Постійне поліпшення

Принцип 7. Прийняття рішень на підставі фактів

Принцип 8. Взаємовигідні відносини з постачальниками

Фактори, що забезпечують якість

До факторів, що впливають на якість товару належать

Ті, що безпосередньо впливають на якість

Ті, що стимулюють якість

Ці фактори можуть бути

Об'єктивними

Суб'єктивними

Об'єктивні (стабільні):

□ Конструкція виробу

□ Технічний рівень виробничої бази

□ Сировина

□ Контроль і проведення випробувань

Суб'єктивні пов'язані з діяльністю людини

□ Професійна майстерність

□ Рівень освіти

□ Особиста зацікавленість

□ Психологічний стан людини

Фактори, що впливають на якість

- нормативна документація;
- обладнання та інструменти;
- сировина;
- комплектуючі вироби
- праця робітників;
- дотримання технологічних режимів

Фактори, що стимулюють якість



**економічна ефективність
матеріальна зацікавленість
робітників
санкції за випуск продукції низької
якості**

Увагу гостя можна привернути:

- ✓ *гарною рекламою,*
- ✓ *вишуканим інтер'єром,*
- ✓ *різноманітністю
меню,*

але вдруге він приходить
завдяки професійній роботі
персоналу та високій
культурі обслуговування –
ЯКОСТІ ПОСЛУГ.

У загальному вигляді послуги високої якості - це послуги, які:

Відповідають чітко визначеним потребам;

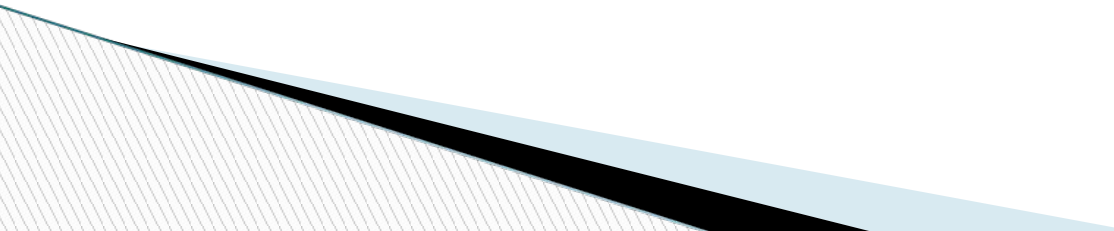
Задовольняють вимоги споживачів;

Відповідають чинним стандартам та технічним умовам;

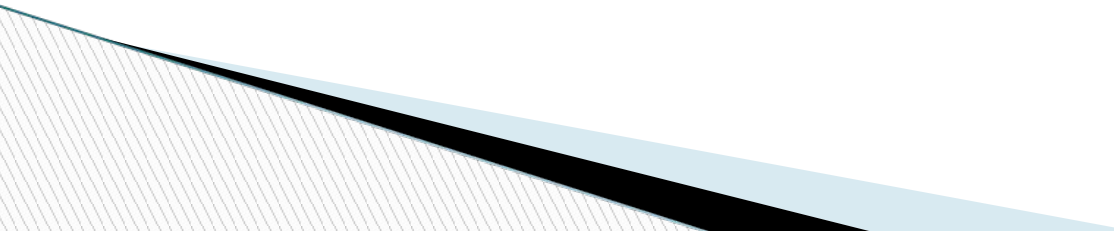
**Враховують вимоги захисту
навколишнього середовища;**

**Надходять у продаж за
конкурентоспроможними цінами;**

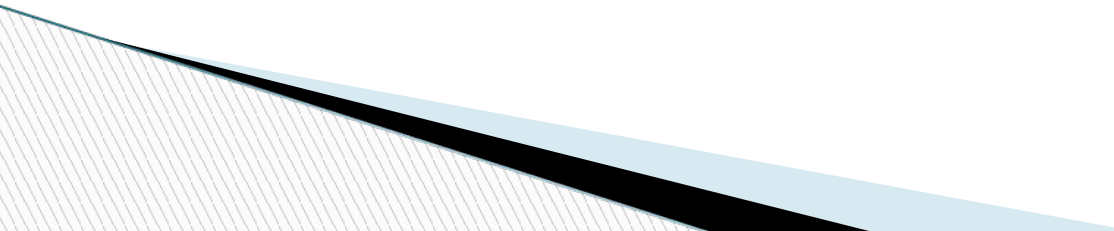
Економічно обґрунтовані.



Освітньо-кваліфікаційний рівень:

- кваліфікація та практичний досвід;
 - знання особливостей технологій приготування, гарнірування та подавання страв, виконання страв на замовлення;
 - знання і дотримання правил міжнародного етикету, техніки і специфіки обслуговування, володіння декількома іноземними мовами (у межах своєї діяльності);
 - сприяння керівництва щодо підвищення кваліфікації робочого персоналу.
- 

Технологічні розробки:

- технологічні карти приготування страв (використання найновіших способів кулінарного оброблення продукції);
 - асортимент фірмових страв;
 - як додаток технологічні карти, фотографія загального виду страви.
- 

Обладнання та устаткування:

✓ наявність сучасного обладнання та устаткування необхідного для виконання технологічних операцій та зберігання продукції та сировини (для складських приміщень, виробничих цехів та бару).

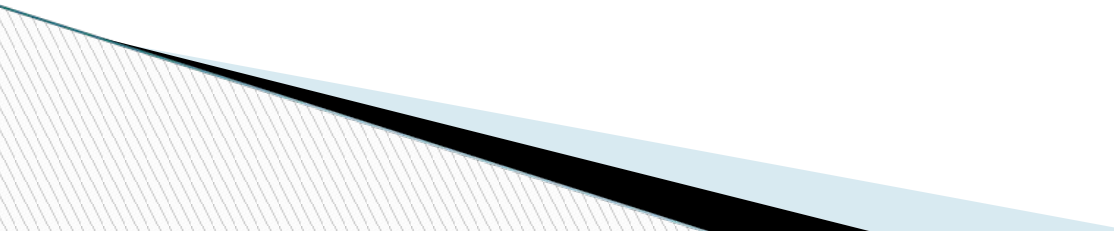
Заготівельна сировина:

• наявність сертифікатів якості
закупівельної продукції;
• додержання умов зберігання
заготівельної сировини та
продукції.

Соціальна адресність:

- місцезнаходження закладу і стан прилеглої території;
- самостійна будівля або будівля, яка належить до складу торговельного центру, готелю, театру тощо, побудована ч реконструйована за власним проектом;
- впорядкована прилегла територія, декоративно оформлена та обладнана, увечері штучно освітлена;
- зручні під'їзні шляхи та підходи до входу у заклад, забезпечені довідково-інформаційними покажчиками.

Культура обслуговування:

- ввічливість та толерантність у відносинах з відвідувачами;
 - виявлення уваги та турботи по відношенню до гостей;
 - вміння підтримувати розмову з гостями різного культурного рівня;
 - володіння різними стилями обслуговування.
- 

Комфорт, інтер'єр:

- мікроклімат (відповідність встановленим нормам);
- комфортність стільців та столів, зручність посуду у процесі користування;
- виражена індивідуальність (унікальний зовнішній і внутрішній дизайн);
- відповідність одягу (форми) обслуговуючого персоналу стилю закладу;
- вишукана столова білизна, наявність різних аксесуарів.

Інформаційність:

- меню складено українською та декількома іноземними мовами;
- художнє оформлення меню (назва ресторану та зображення його емблеми);
- рекламна афіша, наявність запрошувальних листівок, буклетів та інші види реклами;
- участь у різних інформаційних проектах (конкурсах, конференціях тощо).

Номенклатура послуг:

- організація банкетів, бізнес-ланчів, організація видовищ;
- продаж продукції на винос;
- ігрові автомати, більярд, боулінг, міні-гольф, дартс тощо;
- догляд дітей;
- організація конференцій, семінарів тощо;
- виклик таксі або транспортні послуги закладу (автопостачання);
- надання послуг замовлення;
- організація відкритого майданчика, розрахунок за кредитними картками.