



**Universitatea Tehnică a Moldovei**

**Elaborarea măsurilor de îmbunătățire a  
sistemului de management al siguranței  
alimentelor la restaurantul „GreenWoud”**

**Studenta : Ogor Irina**

**Conducător : conf.univ.dr. Mihail Guzun**

**Chișinău 2016**

## Cuprins

Rezumat.....	2
Introducere.....	3
1. Cerințele standardului ISO 22000:2005 privind sistemul de management al siguranței alimentului. ....	8
2. Beneficiile sistemului de control al siguranței alimentului.....	11
3. Abordări manageriale privind siguranța alimentelor la restaurantul „GreenWoud”.....	13
3.1 Interpretarea chestionarului privind satisfacția clienților restaurantului „GreenWoud” în ceea ce privește măsurile și prestarea serviciului.....	13
3.2 Aplicarea diagramei Pareto .....	19
3.3 Aplicarea diagramei cauzelor și efectului.....	20
4. Planul HACCP pentru produsul lapte de consum 3,6 % grăsime.....	21
4.1 Etape, pericole și limite critice.....	21
4.2 Proceduri de monitorizare.....	22
4.3 Stabilirea acțiunilor corective.....	23
4.4 Stabilirea documentației, înregistrărilor și responsabilităților.....	26
4.5 Întocmirea planului HACCP.....	26
5. Recomandări de îmbunătățire pentru întreprinderea „GreenWoud” în domeniul siguranței alimentelor.....	28
5.1 Valorile, atitudinile și comportamentele esențiale pentru îmbunătățirea continuă a calității.....	28
5.2 Gasirea unor soluții.....	29
5.3 Propuneri.....	29
5.4 Strategii propuse pentru îmbunătățirea calității serviciilor.....	30
6. Auditul sistemului de management al calității.....	32
Concluzie .....	37
Bibliografie.....	39
Anexe.....	40

## Rezumat

*Siguranță alimentului* reprezintă o calitate intrinsecă a produsului alimentar și un drept al consumatorului de a utiliza produse sigure pentru consum. Calitatea și siguranță alimentelor se bazează pe eforturile celor implicați în lanțul complex care include: producția, procesarea, transportul și consumul. Siguranță alimentelor nu poate deveni un fapt real decât dacă ea constituie o responsabilitate a tuturor, de la profesioniști la consumatori.

**Obiectivul principal** al aplicării sistemului în circuitul alimentelor constă în eliminarea riscului de contaminare a alimentelor cu substanțe chimice și contaminarea lor cu microorganisme în măsura să provoace alterări ale produsului.

Pentru îmbunătățirea continuă a calității se utilizează așa-numitul PDCA (Cercul lui Deming) care reprezintă succesiunea activităților pentru îmbunătățire, evidențiind faptul că este esențial să fie înțelese și evaluate corect consecințele, înainte de a acționa.

Pentru îmbunătățirea calității serviciilor din restaurantul "GreenWoud" a fost aleasă metoda chestionarului. Metoda chestionarului este o abordare structurată pentru rezolvarea problemelor și îmbunătățirea procesului, impune o analiză amănunțită a problemei, a cauzelor potențiale și a soluțiilor problemei. Prin această metodă am observat care sunt problemele majore ale restaurantului. Aceste probleme vin cu o serie de propuneri în vederea îmbunătățirii calității serviciilor.

Calitatea serviciilor furnizate de această organizație este determinată de satisfacția clienților care beneficiază de acestea și rezultă din eficacitatea și eficiența proceselor utilizate pentru a le crea și a le asigura susținerea.

Îmbunătățirea calității se obține prin îmbunătățirea proceselor. Orice activitate sau element al unei lucrări din cadrul unei organizații comportă unul sau mai multe procese.

O îmbunătățire a calității într-un context dat nu se poate face decât prin motivarea, formarea și participarea oamenilor implicați în proces.

Pentru a obține îmbunătățiri semnificative ale calității este necesar ca eforturile de îmbunătățire să nu se facă pe baza de voluntariat sau în mod accidental. Îmbunătățirea calității trebuie să facă parte din munca fiecărui angajat.

## Résumé

Salubrité des aliments représentant une qualité intrinsèque du produit alimentaire et le droit du consommateur d'utiliser le produit sans danger pour la consommation. Qualité et sécurité alimentaire repose sur les efforts des personnes impliquées dans la chaîne complexe qui comprend : production, transformation, transport et consommation. La sécurité alimentaire ne peut pas devenir un fait, sauf si c'est une responsabilité de chacun des professionnels aux consommateurs.

L'objectif principal de l'application du système dans le circuit alimentaire consiste à éliminer le risque de contamination d'aliments contenant des produits chimiques et leur contamination par des micro-organismes peut causer des altérations du produit. Pour l'amélioration continue de la qualité de la dite PDCA (cercle de Deming) qui représente la séquence d'activités d'amélioration, en soulignant le fait qu'il est indispensable d'être ințelegse et évalués correctement, les conséquences avant d'agir.

Afin d'améliorer la qualité de service du restaurant « GreenWoud » a été choisi la méthode du questionnaire. La méthode du questionnaire est une démarche structurée pour résoudre les problèmes et améliorer le processus, nécessite une analyse approfondie de la question des causes possibles et solutions du problème. Grâce à cette méthode, j'ai remarqué qu'il y a des problèmes majeurs du restaurant. Ces questions viennent avec une série de propositions pour îmbunătățiriii qualité de service.

La qualité des services offerts par cet organisme est déterminée par la satisfaction des clients qui bénéficient de leur part et les résultats de l'efficacité et l'efficience des processus utilisés pour les créer et de fournir un soutien pour.

Amélioration de la qualité est obtenue par l'amélioration des processus. Toute activité ou partie d'une œuvre dans une organisation comprenant un ou plusieurs processus.

Une amélioration de la qualité dans un contexte donné ne peut pas être faite par le biais de motiver, de formation et de participation des personnes impliquées dans le processus.

Afin d'atteindre la qualité importantes améliorations amélioration nécessaire efforts pour ne pas se fonder sur volontairement ou accidentellement. Amélioration de la qualité doit faire partie du travail de chaque employé.