



Digitally signed by
Technical Scientific
Library, TUM
Reason: I attest to the
accuracy and integrity of
this document

Менеджмент качества в области общественного питания

Аурика Кирсанова Оксана Раду
Алина Боиштян Татьяна Капканарь

Менеджмент качества

в области общественного питания

Учебное пособие

Кишинэу, 2022

ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МОЛДОВЫ

**ФАКУЛЬТЕТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
ДЕПАРТАМЕНТА ПИЩЕВЫХ ПРОДУКТОВ И ПИТАНИЯ**

**МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА
в области общественного питания**

Учебное пособие

**Chişinău
Editura „Tehnica-UTM”
2022**

CZU 641:005.6(075.8)

M 502

Учебное пособие предназначено для студентов очной и заочной формы обучения Факультета Пищевых Технологий, Департамента Пищевых продуктов и Питания, специальность 0721.1 *Технология и менеджмент общественного питания*, 1010.1 *Услуги общественного питания*, 072 *Менеджмент ресторанов и услуги кейтеринга*.

Авторы: др., доцент, Аурика Кирсанова
др., ст. преп. Оксана Раду
ст. преп. Алина Боиштян
др., доцент Татьяна Капканарь

Ответственный редактор: др., ст. преп. Оксана Раду

Рецензент: др., ст. преп. Евгения Ковалёв

DESCRIEREA CIP A CAMEREI NAȚIONALE A CĂRȚII DIN RM

Менеджмент качества в области общественного питания:
Учебное пособие / Аурика Кирсанова, Оксана Раду, Алина Боиштян, Татьяна Капканарь; ответственный редактор: Оксана Раду; Технический университет Молдовы, Факультет пищевых технологий, Департамент пищевых продуктов и питания.

– Chișinău: Tehnica-UTM, 2022. – 134, [2] p.

Aut. indicați pe vs. f. de tit. – Referințe bibliogr.: p. 102-104 (34 tit.). – 50 ex.

Bun de tipar 19.12.22.

Formatul hârtiei 60x84 1/16

Hârtie ofset. Tipar RISO.

Comanda nr. 127

MD-2004, Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 168. UTM
MD-2045, Chișinău, str. Studenților, 9/9. Editura "Tehnica-UTM"

ISBN 978-9975-45-878-8

© UTM, 2022

ПРЕДИСЛОВИЕ

В рамках национальной экономики пищевая промышленность выполняет функцию извлечения выгоды из сельскохозяйственной продукции и производства продуктов питания, что должно обеспечивать соблюдение одной из фундаментальных стратегических целей экономического и социального развития - продовольственной безопасности населения. Эта главная цель пищевой промышленности может быть достигнута только путем обеспечения и постоянного улучшения качества продукции. Преследование и достижение такой цели на предприятиях общественного питания, а также на предприятиях пищевой промышленности с технологией, адаптированной к организационной системе, начали вызывать проблемы с 1990 года.

Предприятия общественного питания могут поддерживать свое конкурентное преимущество на рынке только за счет грамотного управления, которое задействует человеческие ресурсы в процессе гибкости и диверсификации производства, достигаемого с качественными параметрами, отвечающими требованиям потребителей. Производственная деятельность в области полуфабрикатов и кулинарных изделий - это область непрерывного развития, определяемая жесткой конкуренцией на рынке этих продуктов.

Любая компания, чтобы соответствовать требованиям рынка, должна предлагать гарантию качества и, независимо от размера или области, может обеспечить безопасное будущее только путем внедрения системы менеджмента качества, направленной на удовлетворение их потребностей.

Внедрение системы менеджмента качества - это стратегическое решение организации, которое может помочь улучшить ее общую производительность и обеспечить прочную основу для инициатив в области устойчивого развития.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. CHIRSANOVA A., RADU O., VOIȘTEAN A., SAPCANARI T. Менеджмент качества в области общественного питания. Методические указания по выполнению практических заданий. Chișinău, Editura „Tehnică – UTM”, 2021.
2. CONSTANTINESCU C.G. Calitatea și siguranța alimentelor. Concepte și aplicații practice. Iași: Performantica, 2016.
3. POP C. Managementul calității. Iași: Alfa, 2007.
4. POP C. Managementul calității de la concept la implementare. Iași: Tipo Moldova, 2009.
5. RABOCA H. Managementul calității. Cluj-Napoca, 2012.
6. STANCIU A.C., CONDREA E. Managementul calității. Constanța: Editura IFCON, 2008.
7. LEGEA RM cu privire la standardizarea națională nr. 20 din 04.03.2016.
8. LEGEA RM privind activitățile de acreditare și de evaluare a conformității nr. 235 din 01.12.2011.
9. LEGEA RM privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13.03.2003.
10. LEGEA RM privind activitatea de reglementare tehnică nr. 420 din 22.12.2006.
11. LEGEA RM privind protecția consumatorilor nr. 105-XV din 13.03.2003.
12. HG nr. 1089 din 2017 cu privire la organizarea și funcționarea Agenției pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței.
13. Ghid de bune practici pentru siguranța alimentelor. Sistemul de siguranța alimentelor HACCP: Produse culinare. © 2017 Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor.
14. SM SR EN ISO 9000:2016. Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
15. SM SR EN ISO 9001:2015. Sisteme de management al calității. Cerințe.
16. SM ISO/TR 10017:2006. Îndrumări referitoare la utilizarea tehnicilor statistice pentru ISO 9001:2000.

17. SM EN ISO 9004:2018. Managementul calității. Calitatea unei organizații. Ghid pentru atingerea succesului durabil.
18. SM SR EN ISO 14001:2016. Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare.
19. SM ISO 45001: 2018. Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Cerințe și îndrumări pentru utilizare.
20. SM EN ISO/IEC 27001: 2017. Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Sisteme de management al securității informației. Cerințe.
21. SM SR ISO 10001:2012 Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru coduri de conduită în organizații.
22. SM SR ISO 10004:2014 Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru monitorizare și măsurare.
23. SM SR ISO 10005:2011 Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru planurile calității.
24. SM SR ISO 10015:2003 Managementul calității. Linii directoare pentru instruire.
25. SM SR ISO 10018:2014 Managementul calității. Linii directoare pentru implicarea și competența personalului.
26. SM SR ISO /TR 10013:2011 Linii directoare pentru documentația sistemului de management al calității.
27. SM EN ISO 19011:2018. Ghid pentru auditarea sistemelor de management.
28. CHIRSANOVA A. et al. Produse alimentare inovative. Univ. Tehn. a Moldovei, Fac. Tehnologia Alimentelor, Dep. Alimentație și Nutriție. Chișinău: Editura „Tehnica-UTM”, 2021. 455 p. ISBN 978-9975-45-704-0. DOI: 10.5281/zenodo.5563412.
29. CIUMAC J., REȘITCA V., CHIRSANOVA A., CAPCANARI T., BOAGHI E. Общая технология пищевых производств. Chișinău: Editura „Tehnica-UTM”, 2019. CZU: 663(664):075-8.
30. PALADI D., CAPCANARI T. Toxicologia și securitatea produselor alimentare: Note de curs. Partea 1. Univ. Tehn. a Moldovei., Fac. Tehnologia Alimentelor; Dep. Alimentație și Nutriție. Chișinău: Editura „Tehnica-UTM”, 2019. 84 p. ISBN 978-9975-45-585-5.

31. CHIRSANOVA A., CAPCANARI T. Instrucțiuni: prelucrarea sanitară în cadrul unităților de alimentație publică. Univ. Tehn. a Moldovei, Fac. Tehnologia Alimentelor, Dep. Alimentație și Nutriție. Chișinău: Editura „Tehnica-UTM”, 2018. - 33 p. ISBN 978-9975-45-559-6.
32. CAPCANARI T., PALADI D. Токсикология и безопасность пищевых продуктов. Note de curs. Partea I. Chișinău: Editura „Tehnica-UTM”, 2018. - 88 p. ISBN 978-9975-45-558-9. CZU 615.9:663/664(075.8), K 202.
33. CIUMAC J., REȘITCA V., CHIRSANOVA A., CAPCANARI T. Tehnologia generală a produselor alimentare: Indicații metodice privind efectuarea lucrărilor de laborator. Univ. Tehn. a Moldovei, Fac. Tehnologia Alimentelor, Dep. Alimentație și Nutriție. Chișinău: Editura „Tehnica-UTM”, 2019. - 147 p. ISBN 978-9975-45-586-2. CZU: 663/664.0(076.5), T 32.
34. PALADI D., CHIRSANOVA A., MIJA N., CAPCANARI T. Toxicologie și securitate alimentară. Îndrumar metodic pentru îndeplinirea lucrărilor de laborator. Chișinău: Editura „Tehnica-UTM”, 2017.

Webografie:

- www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/home/en/ ;
- www.iso.org/search.html?q=9000 ;
- www.fssc22000.com/ (Foundation for food safety certification);
- www.mygfsi.com/ - GFSI (Global Food Safety Initiative);
- www.europa.eu/european-union/topics/food-safety_en ;
- www.sas.com (Analytics Software & Solutions);
- www.srac.ro (Societatea Română pentru Asigurarea Calității);
- www.standard.md (Institutul de Standardizare din Moldova – ISM);
- www.shop.standard.md (Catalogul standardelor ISM);
- www.estandard.md (Catalogul standardelor naționale ale RM);
- www.acreditare.md (Centrul Național de Acreditare din RM – MOLDAC);
- www.cmac.md (Î.S. „Centrul de Metrologie Aplicată și Certificare” – CMAC);
- www.certificare.md (S.C. „Inspectie-Certificare-Calitate” S.R.L.);
- www.consumer.gov.md (Agenția pentru Protecția Consumatorilor și Supravegherea Pieței – APCSP).

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	3
Введение	4
Используемые термины и определения	5
Тема 1. Основы концепции менеджмента качества и систем качества	12
Тема 2. Основные функции и принципы менеджмента качества	19
Тема 3. Инструменты качества и управления качеством	26
Тема 4. Всеобщий менеджмент качества (<i>Total Quality Management, TQM</i>)	33
Тема 5. Политика качества	37
Тема 6. Стандартизация и ее роль в управлении качеством	40
Тема 7. Стандарты ИСО и их роль в функционировании системы менеджмента качества (СМК)	47
Тема 8. Основы системы НАССР	50
Тема 9. Применение системы НАССР в приготовлении блюд и продуктов питания	58
Тема 10. Документы, используемые в системах менеджмента качества	78
Тема 11. Аудит качества	81
Тема 12. Сертификация и аккредитация	86
Тема 13. Управление несоблюдениями	91
Тема 14. Защита прав потребителей в отношении управления качеством	96
Рекомендуемый список литературы	102

Приложения

Приложение 1.	Блок-схема технологии "Жареная рыба"	105
Приложение 2.	Бланк для описания процессов в технологических потоках	106
Приложение 3.	Возможные опасности в технологических процессах получения кулинарных изделий.	107
Приложение 4.	Причинно-следственная диаграмма относительно анализа потенциальных опасностей в технологических процессах получения кулинарных изделий.	108
Приложение 5.	Выявление опасностей и установление мер контроля и корректирующих действий	109
Приложение 6.	Элементы, отслеживаемые на технологической схеме на примере блюда «Пончики с джемом и сливками»	124
Приложение 7.	Примеры ситуаций, когда необходимы корректирующие действия	126
Приложение 8.	Программа проверки (образец)	128
Приложение 9.	Структура документов для Руководства по качеству	131
Приложение 10.	Структура документов тип Процедуры	132
Приложение 11.	Регистрационные формы	133
Приложение 12.	Анкета для внутреннего аудита	134