

Министерство образования и науки Российской Федерации
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Л.А. ЦОПКАЛО, Л.Н. РОЖДЕСТВЕНСКАЯ

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ В ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ

Рекомендовано Учебно-методическим объединением
по образованию в области технологии продукции и организации
общественного питания в качестве учебного пособия
для обучающихся по направлению бакалавров 260800.62
«Технология продукции и организации общественного питания»

НОВОСИБИРСК
2013

УДК 642.5 : 658.562(075.8)
Ц 171

Рецензенты:

С.И. Главчева, канд. экон. наук, профессор НГТУ;
Т.М. Рыбакова, канд. тех. наук, доцент СибУПК

Цопкало Л.А.

Ц 171 Контроль качества продукции и услуг в общественном питании: учеб. пособие / Л.А. Цопкало, Л.Н. Рождественская. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2013. – 230 с.

ISBN 978-5-7782-2325-7

В пособии рассматриваются вопросы формирования и обеспечения качества и безопасности продуктов питания, показатели качества, методы контроля и оценки качества и безопасности продукции и услуг общественного питания, современные технологии управления качеством.

Пособие учитывает нормативно-правовые документы, включает иллюстрации, таблицы и примеры.

Предназначено для студентов специальности 260501.65 – «Технология продуктов общественного питания» и направления подготовки бакалавров 260800.62 – «Технология продукции и организация общественного питания».

Работа подготовлена на кафедре ТОПП для студентов специальности 260501.65 – «Технология продуктов общественного питания» и направления подготовки бакалавров 260800.62 – «Технология продукции и организация общественного питания».

УДК 642.5 : 658.562(075.8)

ISBN 978-5-7782-2325-7

© Цопкало Л.А., Рождественская Л.Н., 2012, 2013
© Новосибирский государственный
технический университет, 2012, 2013

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	5
1. Качество продукции и факторы его формирующие.....	7
1.1. Качество продукции как социально-экономическая категория. Основные понятия, термины и определения в области качества	7
1.2. Свойства и показатели качества продукции, их характеристика	10
1.3. Методы определения показателей качества продукции.....	15
1.4. Формирование качества продукции	16
2. Производственный контроль качества продукции общественного питания. Органолептический анализ качества продукции.....	24
2.1. Термины и определения	25
2.2. Терминология органолептических характеристик.....	26
2.3. Методика проведения органолептической оценки качества.....	28
2.4. Порядок проведения органолептической оценки	29
2.5. Балльная оценка	30
2.6. Органолептическая оценка качества отдельных видов продукции общественного питания массового изготовления.....	31
3. Лабораторный контроль	35
3.1. Методы исследования, их характеристика	35
3.2. Порядок отбора проб для лабораторного исследования	36
3.3. Подготовка проб к исследованию	40
3.4. Физико-химические методы контроля качества кулинарной про- дукции	46
3.5. Контроль правильности проведения технологического процесса	107
4. Качество и безопасность услуг общественного питания.....	116
4.1. Понятие услуг. Особенности и классификация услуг обществен- ного питания.....	116

4.2. Показатели качества и безопасности услуг общественного питания	125
4.3. Методы и методики оценки качества услуг общественного питания	132
4.4. Измерение удовлетворенности потребителей и оценка качества услуг общественного питания.....	155
4.5. Особенности обеспечения качества услуг общественного питания	163
5. Управление качеством.....	167
5.1. Система качества на основе принципов HACCP (НАССР).....	167
5.2. Характеристика стандарта ISO 22000:2005	181
5.3. Характеристика системы менеджмента качества	183
Библиографический список.....	197
Приложения.....	201