

Системи якості продукції та послуг, методи їх забезпечення



План

- 1. Мета створення систем якості продукції.**
- 2. Функції та процеси системи якості.**
- 3. Типові стадії й документальне оформлення систем якості продукції.**



□ Питання 1.

Характеристика основних вітчизняних систем якості

- Бездефектне виготовлення продукції (БВП); чітке виконання технологічних операцій.
- - Система бездефектної праці (СБП); високий рівень виконання операції всіма робітниками.
- - Комплексна система управління якістю продукції(КСУЯП); управління якістю на

Система якості – сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення загального керівництва якістю.

Елементи системи якості

- 1. Ефективне управління підприємством на основі маркетингу (забезпечення конкурентоспроможності і прибутковості).**

- ▣ **2. Створення корпоративної культури**
(**Корпоративна культура – це система цінностей і переконань, що поділяються всіма працівниками, колективна свідомість і менталітет організації, взаємини працівників між собою, клієнтами, керівництвом, посередниками, постачальниками .)**

Корпоративна культура формує у працівників відчуття мети й формує відданість своїй організації.

3. Впровадження стандартів технічної якості обслуговування;

(Для цього проводиться обстеження підприємства, будинку ,території, обладнання, оснащення інвентарем. Складається паспорт ресторанного комплексу, в якому передбачені вимоги до його технічного стану)

4. Впровадження стандартів функціональної якості обслуговування; (- впровадження кваліфікованих вимог і посадових обов'язків працівників підприємства; - розробка технології виробничих процесів; - справедлива оцінка й мотивація праці)

5. Вхідний контроль якості на продукцію й послуги постачальників (- вихідний контроль постачальника відповідно до вимог ресторану;

- - вхідний контроль ресторану;
- - зворотній зв'язок за результатами контролю;
- - оцінка якості постачальника;
- - рейтинг постачальників)

6. Вхідний контро якости послуг, що надаються в ресторані, і їхній збут посередникам (

- розробка еталонних карт якости на надавані послуги підприємства;
- оцінка й вимір якости процесів обслуговування проводиться за допомогою опитувальних карт якости.)

Фактори що формують якість

```
graph TD; A[Фактори що формують якість] --> B(Об'єктивні); A --> C(суб'єктивні);
```

Об'єктивні

суб'єктивні

▣ Об'єктивні (стабільні)

- ❖ технічний рівень виробничої бази;
- ❖ Сировина;
- ❖ Конструкція виробу;
- ❖ Контроль і проведення випробувань

▣ Суб'єктивні, пов'язані з діяльністю людини

- ❖ Рівень освіти
- ❖ Професій майстерність
- ❖ Психологічний стан людини
- ❖ Особиста зацікавленість

Фактори якості ресторанних послуг

```
graph TD; A[Фактори якості ресторанних послуг] --> B(Об'єктивні); A --> C(суб'єктивні);
```

Об'єктивні

суб'єктивні

1. Виробничий процес

- Освітньо- кваліфікаційний рівень ;

□ (кваліфікація і практичний досвід,

знання особливостей приготування, знання та дотримання правил міжнародного етикету, техніки і специфіки обслуговування, володіння мовами) ;

- ▣ - **Технологічні розробки** (технологічні картки приготування страв, асортимент фірмових страв);
- ▣ - **Обладнання та устаткування** (сучасне) ;
- ▣ - **Заготівельна сировина** (наявність сертифікатів якості , дотримання умов зберігання продукції).

2.Процес надання послуг

- - Соціальна адресність**
- (місцезнаходження,впорядкована прилегла територія);**
- - Культура обслуговування (ввічливість, виявлення уваги та турботи до гостей, володіння різними стилями обслуговування) ;**

- **Комфорт, інтер'єр** (мікроклімат, одяг, дизайн, вишукана столова білизна, різні аксесуари);
- ▣ - **Номенклатура послуг** (організація банкетів, бізнес-ланчів, догляд за дітьми, організація конференцій, виклик таксі, надання послуг замовлення);
- ▣ **Інформаційність** (меню різними мовами, художнє оформлення меню, рекламна афіша).

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.

Питання 2.

Модель системи якості можна згрупувати у 4 блоки взаємопов'язаних між собою процесів

1. Відповідальність керівництва
2. Управління ресурсами
3. Створена продукція
4. Вимірювання, аналіз і поліпшення

Система якості складається з таких елементів

- ▣ **Організаційна структура** - це зобов'язання, повноваження, взаємини, що представлені у вигляді схеми, за якою організація виконує свої функції. Організація повинна мати адміністрацію і виконувати самостійні функції.
- ▣ **Методика** - встановлення способів здійснення діяльності. Методика для якості документується. Методика включає – цілі галузі діяльності, що, ким, коли і як це повинно бути зроблено, які матеріали і

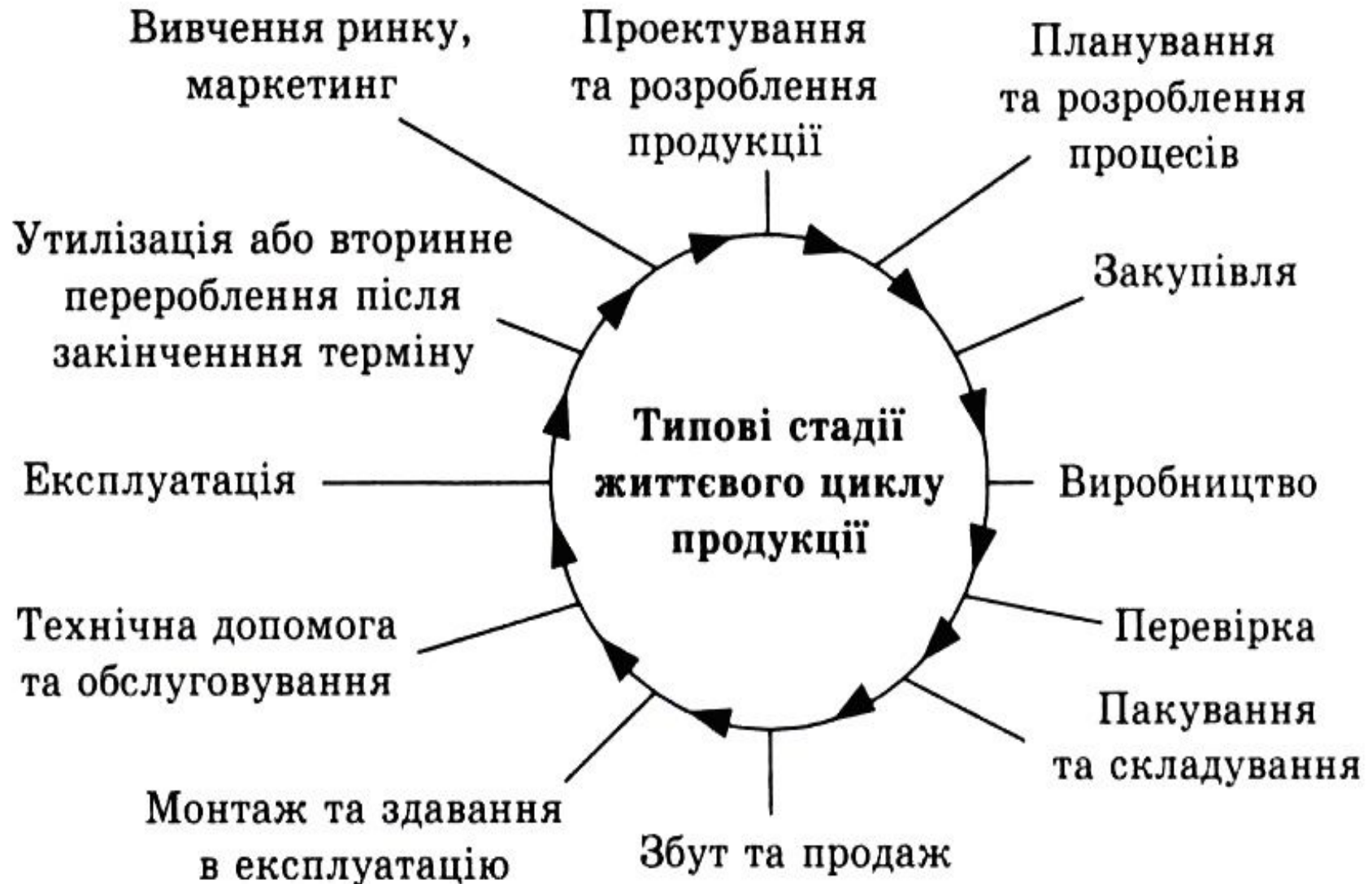
Процес – сукупність взаємопов'язаних ресурсів і діяльності, які перетворює вхідні елементи в ті, що входять.

Ресурси - персонал, засоби обслуговування, устаткування, технологія і методологія.

Питання 3.

Коло якості — концептуальна модель взаємозалежних видів діяльності, що впливають на якість на різних стадіях життєвого циклу продукції або послуг.

КОЛО ЯКОСТІ



Процеси системи якості базуються на стандартах ДСТУ ISO 9000

1. Процес системи управління якістю продукції на стадії маркетингу та вивчення ринку (визначення поточних та перспективних потреб у виробництві продукції для різних ринків, переодичний аналіз контрактів);
2. Проектування та розроблення продукції
 1. (аналіз вимог замовника або ринку для досягнення повного розуміння цих вимог, складання технічного замовлення на розроблення виробу);

- 3. Планування та розроблення виробничих процесів її виготовлення (вибір , розроблення та впровадження прогресивних технологічних процесів та операцій, регулювання параметрів процесів, підготовка технічної документації та доведення її до відома персоналу, перевірка підготовленості та знань персоналу, підготовка підготовленості виробництва);
- 4. Стадія закупівлі (вибір прийнятних постачальників, періодичний аналіз та затвердження документації з виконання

- 5. Стадія виробництва продукції (контроль стану дотримання вимог нормативної документації, контроль виконавчої дисципліни та атестації персоналу, забезпечення ритмічності виробництва);
- 6. Процес системи управління якістю продукції на стадії її перевірки (вхідний контроль і випробування та контроль якості й сировини, матеріалів, напівфабрикатів, комплектувальних виробів деталей складальних одиниць у процесі їхнього зберігання, транспортування)

- 7. Процеси системи управління якістю продукції на стадії її пакування та складування ;
- 8. Процеси системи управління якістю продукції на стадії її збуту та продажу, монтажу та здавання в експлуатацію (
 - а) на стадії збуту та продажу (підготовка та погодження договорів на постачання продукції в частині вимог до збереження її якості, умов технічного приймання та контролю продукції);
 - б) на стадії монтажу та здавання в експлуатацію

- 9. Процеси системи управління якістю продукції на стадії технічної допомоги та обслуговування;
- 10 Процеси системи управління якістю продукції на стадіях її експлуатації та утилізації або вторинного перероблення після закінчення терміну служби.

▣ Документи системи управління якістю

Документація системи управління якістю

– комплект документів. Необхідних для належного функціонування системи управління якістю та забезпечення якості продукції й послуг.

Документом системи якості вважається будь-який матеріальний носій, що містить інформацію й реквізити, що дозволяють ідентифікувати цю інформацію.

Найбільш характерні види документів у галузі якості

- Стандарти підприємств;
- Процедура-порядок здійснення діяльності в СУЯ;
- Методика- спосіб досягнення мети;
- Інструкція з якості - дії, які виконані в СУЯ;
- Програма якості – конкретні заходи в галузі якості; опис конкретних методів щодо забезпечення якості, ресурсів і послідовності операцій щодо їх виконання;

- Настанова з якості;
- протоколи якості – документи особливого типу і підлягають контролю на відповідність вимогам.

З метою продовження на підприємствах України запровадження та сертифікації СУЯ для надання їм допомоги Верховна Рада України 17.05.2000р. Ухвалили три закони , спрямовані на технічне регулювання у сфері якості;

-
- Закон України “ Про акредитацію органів з оцінки відповідності ” N° 2407-3 від 17.05.2001р.
 - Закон України “ Про підтвердження відповідності ” N° 2406-3 від 17.05.20001 р.;
 - Закон України про стандартизацію² 3 2408- 3 від 17.05.2001р.