

Temat : **KONTROLA JAKOŚCI W LOKALU GASTRONOMICZNYM**

Polecenia do wykonania przez ucznia:

1. zapoznanie się z materiałem

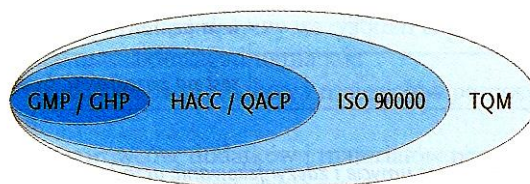
2. wykonanie notatki w zeszytcie

Zdjęcie notatki proszę przesłać do dnia 08.04.2020r na adres dyrektorradytno@onet.pl

Wysoką jakość żywności osiąga się przez stosowanie odpowiednich technik, metod i procedur w procesach produkcyjnych zapewniających właściwy stopień bezpieczeństwa produkowanej żywności czyli tzw. **systemów zapewnienia jakości.**

Do systemów takich zalicza się:

- GMP (Good Manufacturing Practice) –Dobra Praktyka Produkcyjna
- GHP (Good Hygiene Practice) –Dobra Praktyka Higieniczna
- HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) – Analiza Zagrożeń i Krytycznych Punktów Kontroli
- QACP (Quality Assurance Control Points) – System Punktów Kontrolnych Zapewnienia Jakości
- TQM (Total Quality Management) – Całkowite Zarządzanie Jakością



Ryc. 4.2. Kolejność wdrażania systemów jakości [10]

Jakość zdrowotne żywności warunkują uregulowania prawne zawarte w Kodeksie żywnościowym, ustawodawstwie Unii Europejskiej i ustawodawstwie polskim.

Wymienione systemy zapewnienia jakości są obligatoryjne tzn. wymagane przez prawo polskie (Ustawa o bezpieczeństwie żywności i żywienia) i unijne (rozporządzenie WE 852/2004)

W wielkich firmach jakość wdrażana i kontrolowana jest przy użyciu bardzo zaawansowanych systemów. Zajmują się tym specjalnie stworzone działy lub profesjonalne firmy zewnętrzne. Jednak w mniejszych przedsiębiorstwach aż takie rozwiązania nie są niezbędne.

Polskie prawodawstwo wymaga od lokali gastronomicznych przestrzegania norm systemu kontroli bezpieczeństwa żywności (HACCP) oraz powiązanych z nim dobrych praktyk higienicznych (GHP) oraz dobrych praktyk produkcyjnych (GMP). Realizację powyższych zaleceń kontroluje sanepid, który w razie uchybień nakłada surowe kary.

Oprócz tego warto jednak wprowadzić własny, wewnętrzny system kontroli jakości. Nie jest to skomplikowane, wymaga jednak dokładnego przemyślenia, by wprowadzone rozwiązanie zaspokajało potrzeby naszego lokalu.

Wewnętrzny system kontroli jakości wymaga określenia przejrzystych i jasnych zasad (standardów), znanych wszystkim pracownikom (poprzez szkolenia) – co ważne – egzekwowanych stanowczo i systematycznie, nie tylko za pomocą kija (kar), lecz także marchewki (system motywacyjny).

Zasady wdrażania jakości, które przyjmujemy, zależą będą od dwóch podstawowych czynników – przepisów prawa, o których wspomniano wyżej, a także oczekiwań naszych gości, które podzielić można na dwie grupy:

- a) oczywiste, wymagane przez praktycznie każdego gościa: smaczne dania przygotowane z produktów dobrego gatunku, podawane w porcjach zgodnych z deklarowaną gramaturą przez uprzejmego, kompetentnego kelnera; czysty, schludny lokal – zarówno sala główna, jak i szatnie, sanitariaty;
- b) zależne od gustu: rodzaj kuchni, wielkość i rodzaj podania porcji, wystrój i klimat lokalu, forma obsługi itp.; informacje o preferencjach i gustach naszych gości musimy rozeznaczyć, na co istnieją różne sposoby - artykuł "Badania rynkowe w gastronomii"

Zbiór ustalonych zasad, których przestrzegania będziemy wymagać to standardy. Aby móc je skutecznie egzekwować, należy zadbać o to by były sformalizowane – nie mogą mieć formy wyłącznie ustnej! Pamiętajmy, że nie zawsze dużo = dobrze. Standardy powinny regulować wszystkie najważniejsze aspekty funkcjonowania lokalu, forma może być różna: dokument, księga, checklista, zbiór fotografii lub filmików; należy zadbać by standardy zostały przedstawione w sposób zwięzły – tak, by jak najłatwiej było je przyswoić i by nie powodowały przerostu biurokracji, która może spowodować wynik odwrotny do zamierzonego – utrudnienie pracy, brak realizacji standardów i obniżenie jakości.

Zakres standardów, zależy oczywiście od charakterystyki i wielkości naszego lokalu. Minimalny zakres, niezbędny w każdym lokalu, powinien obejmować:

- a) menu: receptury poszczególnych dań i napojów wraz ze sposobem podania oraz wyceną
- b) personel: wygląd, sposób zachowania i nawiązywania relacji z gośćmi, sprzedaż sugerowana
- c) lokal: regulamin otwarcia i zamknięcia, wygląd sali, nakrycie stołów, oświetlenie, muzyka

Ten zestaw wzbogacić można oczywiście o kolejne aspekty, które uznamy za istotne – to standardy operacyjne, które mogą obejmować np. kwestie zaopatrzenia, zarządzania, marketingu czy księgowości.

Równie ważne, jak samo wypracowanie i sformułowanie standardów, jest zapoznanie z nimi personelu. Powinno się to robić w formie szkoleń: wstępnych dla nowych pracowników oraz cyklicznych (w rytmie kwartalnym, półrocznym czy rocznym) dla wszystkich, tak by przyjęte w lokalu normy utrwały się. Powinniśmy oczywiście przeprowadzić instruktaż dla całości załogi za każdym razem, kiedy w standardach następują zmiany. Dopiero po dokładnym i rzetelnym przeszkoleniu możemy wymagać i egzekwować.

Im większym lokal gastronomiczny, tym istnienie precyzyjnie opracowanych standardów jest istotniejsze. W jednym, niewielkim lokalu, w którym właściciel przebywa na co dzień, prawdopodobnie wystarczą jedynie te podstawowe, natomiast w przypadku sieci gastronomicznej konieczne jest uwzględnienie większej liczby standardów operacyjnych, by zapewnić jednolitą i wysoką jakość usług we wszystkich lokalach.

Istnieją rozmaite sposoby kontroli jakości. Część z nich możemy stosować samodzielnie, inne warto zlecić wyspecjalizowanym firmom zewnętrznym. Ze względu na rodzaj badanej kwestii sposoby kontroli podzielić możemy na kilka grup:

1. Badanie zadowolenia gościa

- a) ankieta: ma formę kwestionariusza z pytaniami zamkniętymi, na które respondent odpowiada wybierając konkretne odpowiedzi z listy bądź oceniając stopień swojej identyfikacji z danym twierdzeniem;

można przeprowadzać je bezpośrednio, a także telefonicznie czy mailowo (np. po organizowanym u nas bankiecie czy imprezie, na którą dostarczaliśmy catering);

b) księga gości: należy regularnie sprawdzać, czy i co wpisują do niej klienci; mogą to być głosy pozytywne, lecz z reguły częściej spotyka się te krytyczne – gość niezadowolony zazwyczaj jest bardziej zdeterminowany, by wyrazić swoją opinię;

c) zeszyt reklamacji: warto założyć na swój wewnętrzny użytek zeszyt, w którym zapisywać będziemy (my bądź menedżerowie) ustne reklamacje klientów; dzięki temu nie umkną one naszej uwadze nawet podczas nieobecności w lokalu, a ponadto pozwolą wychwycić ewentualne prawidłowości – czy goście regularnie skarżą się na to samo.

2. Kontrola wewnętrzna

a) degustacje i taste-panel: by sprawdzić bieżącą jakość dań, menedżer (lub nawet właściciel) powinien regularnie, co jakiś czas, zamawiać losowe dania z karty, bez podawania do kuchni informacji, że potrawa przeznaczona jest dla niego – wówczas otrzyma produkt taki, jak serwowany jest klientom; warto też organizować degustację „zbiorową” – poprosić o przygotowanie niewielkich porcji kilku pozycji z karty, których spróbuje kilku pracowników restauracji;

b) wywiady z kelnerami: dobrze jest zlecić menedżerowi regularne rozmowy z kelnerami, by uzyskać informacje, które dania sprzedają się najlepiej, a które najgorzej, co najczęściej po skończonym posiłku wraca na talerzach do kuchni;

c) monitoring: współcześnie obecność kamer w lokalach jest już standardem, nie tylko na sali, lecz także w kuchni, przy kasie; nie muszą to być kamery ukryte – kiedy poinformujesz o nich zespół, wszyscy będą mieli świadomość, że w każdej chwili ich praca może być kontrolowana, przyłożą się więc bardziej do przestrzegania ustalonych procedur;

d) checklisty: dobrą praktyką jest ustalenie list kontrolnych, według których punkt po punkcie realizuje się kolejne zadania, np. podczas przygotowania lokalu do otwarcia;

e) testy-niespodzianki: spróbujmy czasem zaskoczyć pracowników nietypową sytuacją i zobaczymy, jak sobie z nią poradzą; takim testem może być niezapowiedziana nieobecność szefa kuchni, świadome dokonanie przez menedżera drobnej zmiany na talerzu przed wydaniem dania lub zamiana dań, by sprawdzić, czy zauważy ją kelner (oczywiście w takim wypadku menedżer musi wnikliwie obserwować sytuację i w razie przeoczenia nie dopuścić do ewentualnego błędnego obsłużenia gościa)

3. Kontrola zewnętrzna

a) program tajemniczego gościa: jest to obecnie bardzo szeroko stosowana procedura we wszystkich branżach związanych z bezpośrednią obsługą klienta; osoba udająca zwykłego gościa jest w rzeczywistości przeszkolonym audytorem, kontrolujący każdy kolejny etap obsługi; rzecz jasna takiego testu nie wykonamy osobiście, warto sięgnąć po wyspecjalizowaną firmę. Oferta programu "Tajemniczy Gość"

b) audyty: wspomniane wyżej firmy oferują także usługę jawnej, skrupulatnej kontroli wszystkich aspektów funkcjonowania lokalu, a po jej przeprowadzeniu wskażą ewentualne błędy i uchybienia oraz zaproponują rozwiązania naprawcze.

Pamiętajmy, że kontrola, choć konieczna, to nie wszystko – by skutecznie dbać o jakość, trzeba skłonić pracowników, by robili to sami z siebie; osiągnięciu tego celu służą techniki motywacyjne, negatywne i pozytywne. Za rażące naruszenia standardów powinniśmy nakładać kary (wedle z góry znanego „taryfikatora”), lepiej jednak zachęcać do troski o jakość poprzez premie dla najlepszych.