**CALITATEA IN TURISM SI ALIMENTATIE**

**ASIGURAREA CALITATII**

**Necesitatea asigurarii calitatii produselor si serviciilor**

In conditiile intetirii fara precedent a concurentei intre agentii economici, apar si se agraveaza si in Romania atat problema *mentinerii clientelei existente* cat si cea a *obtinerii de noi* *clienti*, in paralel cu necesitatea realizarii unui anumit *nivel minim al eficientei*activitatilor fiecaruiagent economic.

Aceste probleme pot fi solutionate concomitent si eficient prin ***generarea/cresterea*** ***increderii clientilor potentiali sau reali*** –persoane fizice sau juridice– ***in calitatea produselor/serviciilor si proceselor*** unui anumit agent economic.

Se constata de asemenea ca, datorita cresterii permanente a exigentelor clientilor, este ***tot*** ***mai putin credibila*** , si deci ***tot mai ineficienta***, publicitatea realizata pe alte considerente decatrezultatele unor evaluari multicriteriale, competente, obiective si transparente privind calitatea produselor/serviciilor si proceselor oferite pe piata.

**Evolutia si semnificatia conceptelor**

**“calitate”, “produs”, “serviciu”**

**Conceptul de calitate**

Interesul oamenilor pentru lucruri si lucrari de calitate (bune, utile si frumoase), s-a manifestat si dezvoltat continuu in ultimele cinci milenii, imbogatindu-si si diversificandu-si considerabil continutul si modul de manifestare.

Fara a utiliza terminologia actuala, dar prefigurand unele concepte, principii si reguli actuale, unele documente antice, provenind de la greci, egipteni, babilonieini, chinezi etc., trensmit informatii edificatoare in acest sens.

Acest interes, s-a accentuat considerabil dupa secolul al XVII-lea, o data cu aparitia si dezvoltarea manufacturilor, cu trecerea la pro 111f59b ductia industriala (de serie medie sau mare).

Istoria moderna a conceptului “calitate”incepe o data cu secolul XX, deoarece doar pe parcursul acestui secol au fost descoperite, dezvoltate si aplicate mai toate actualele concepte, principii, metode, tehnici si instrumente utilizabile in scopul obtinerii, mentinerii si mai ales al imbunatatirii calitatii produselor si serviciilor.

Istoria mondiala a calitatii este strans legata de istoria organizarii intreprinderilor si a altor organizatii, precum si de istoria unor discipline stiintifice. Cele mai importante evenimente istorice care au stat la baza dezvoltarii modului de abordare a calitatii produselor si serviciilor

* dezvoltarea pe scara larga a *productiei industriale de serie medie si mare* (dupa 1900) cu specializarea personalului intreprinderilor si introducerea **inspectiei calitatii produselor** la sfarsitul fabricatiei;
* dezvoltarea *aplicatiilor statisticii matematice* (1942-1943) care a determinat deplasarea atentiei de la sortarea produselor finite la procesele de fabricatie din care acestea au rezultat. S-a demonstrat ca prin **introducerea si mentinerea sub control a acestor procese**, se poate evita fabricarea unor produse de proasta calitate;
* dezvoltarea *teoriei fiabilitatii* (1945-1950) care a luat in considerare si exploatarea produselor, punand in evidenta rolul si importanta **proiectarii produsului** in obtinerea calitatii acestuia.

Dezvoltarea importantei in ultimul secol a fost determinata de urmatorii factori:

1. ***Cresterea continua a tehnicitatii, complexitatii si performantelor produselor, serviciilor si proceselor din care acestea provin***. (Ex.- circuitele integrate–in 30–40 de ani densitatea destocare a informatiei si viteza de prelucrare digitala a datelor a crescut de peste un milion de ori).
2. ***Sporirea continua a exigentelor clientilor si ale societatii civile, in ansamblul ei.***(Ex.–cresterea gradului de cultura si instruire si dezvoltarea mijloacelor de comunicatie o evolutie rapida si o diversificare substantiala a cerintelor si necesitatilor clientilor si a exigentei acestora).
3. ***Intensificarea concurentei intre agentii economici pe plan local, national, regional, mondial.*** (Ex.–dezvoltarea transporturilor si telecomunicatiilor dezvoltarea concurentei care, a depasit frontierele unei tari sau regiuni geografice , ajungand sa se mondializeze).

**IPOSTAZELE CALITĂȚII**

Ipostazele calității reflectă modul în care sunt percepute și traduse cerințele consumatorilor. Cerințele consumatorilor se referă la:

* Calitatea produsului din specificația primară
* Proiectare și fabricație
* Modul încare se asigură satisfacerea cerințelor în utilizare

Cele patru forme ale calității prevăzute în standardul de bază ISO 9000-1 sunt:

-calitatea rezultând din definirea nevoilor referitoare la produs

- calitatea concepției produsului

- calitatea conformității produsului cu concepția sa

- calitatea rezultând din susținerea produsului pe durata întregului sau ciclu de viață.

Respectarea celor patru forme ale calității corespund cerințelor de bază prevăzute în standardele de calitate ISO 9000.

In funcție de etapa încare se găsesc produsele pe fluxul tehnologic se pot identifica următoarele ipostaze ale calității:

1. Calitatea prescrisă – se referă la valorile proprietății produsului asupra cărora s-a convenit între producător și beneficiar.
2. Calitatea omologată \_ se referă la nivelul limitat al valorilor individuale ale caracteristicilor produselor prezentate în documente de referință pe baza cărora se face recepția la beneficiar.
3. Calitatea reală – exprimă nivelul , la un moment dat al calității produsului aflat într-un anumit stadiu și care se compară cu nivelul calitativ prescris sau contractat
4. Calitatea contractată – se referă la valorile individuale ale caracteristicilo rprodusului, avizate de o comisie de specialiști de la producător și beneficiar (lot de referință).

Calitatea începe cu planificarea (calitatea planificată), dar execuția calității trebuie să urmărită pe tot parcursul unui proces.

1. Calitatea planificată/programată este cea care se dorește a fi obținută
2. Calitatea necesară este cea de care clientul are nevoie
3. Calitatea realizată este calitatea obținută,fiind rezultatul/ produsul activității unității.

Atunci când produsul este lansat pe piață, acesta se evidențiază prin caracteristici și funcții după cum urmează:

* Calitatea tehnică a produsului, exprimă gradul de conformitate a valorilor individuale ale caracteristicilor de referință (tehnico-funcționale) în raport cu documentele de referință (standarde, norme), caz în care se exprimă interesele producătorului.
* Calitatea comercială a produsului, exprimă prin nivelul caracteristicilor psihosenzoriale, modul de prezentare și ambalare, gama sortimentală, cheltuieli de întreținere și funcționare.

În practica curentă calitatea unui serviciu nu este percepută în același mod de furnizorul acestuia și de consumator, întrucât ei se raportează la baze de referință diferite. Asfel lucrătorul din alimentație și turism apeciază calitatea serviciului prestat conform standardelor de pregătire profesională, întimp ce consumatorul se raporteză la dorințele sale pe care le compară cu ceea ce oferă serviciul.

Serviciile din turism și alimentație reprezintă rezultatul activităților desfășurate în structurile de primire pentru satisfacerea celor mai diverse cerințe ale consumatorilor.

Ipostazele calității unui serviciu turistic/ hotelier sunt următoarele:

-calitatea cerută și așteptată de consumator reprezintă acel nivel al calității rezultat din necesitățile și cerințele exprimate de consumator în legătură cuun anumit produs turistic

-calitatea furnizată de standardele de pregătire profesională/standarde ocupaționale reprezintă acel nivel al calității gândit de agentul economic conform standardelor de calitate în vigoare.

-calitatea realizată a serviciilor turistice/ hoteliere – este reprezentată de conformitatea serviciului realizat cu standardele de pregătire profesională

**REȚINE!**

* Neconformitatea atrage după sine cheltuieli și risipește resurse.
* Calitatea nu intră doar în responsabilitate departamentului pentru calitate
* Atitudinea lucrătorului reprezintă principala cauză a apariției produselor/seviciilor defecte
* Sistemul de asigurare a calității este dovada managementului performant

**FACTORII CARE DETERMINĂ ȘI INFLUENȚEAZĂ CALITATEA PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR**

Factorii care determină și influențeză calitatea produselor și a serviciilor se clasifică în două grupe mari.

1. **Factori principali și factori secundari**
2. Cercetarea și studiul pieții
3. Proiectarea și dezvoltarea produselor/serviciilor
4. Resursele întreprinderii
5. Procesele de producție/prestarea de servicii
6. Activități ulterioare procesului de producție

a.Cercetarea și studiul pieții - Calitatea produselor și a serviciilor este determinată de modul în care unitatea identifică cerințele consumatorului și asigură evaluarea gradului de satisfacere a acestora. Compartimentul marketing este cel care face studii de piață referitoare la calitatea dorită de consumator.

b.Proiectarea și dezvoltarea produselor și a serviciilor- acum sunt transpuse cerințele consumatorului în specificații tehnice referitoare la materii prime și auxiliare, semipreparate, produse, procese tehnologice/servicii.

c. Resursele intreprinderii comerciale. Pentru asigurarea calității produselor și a serviciilor este necesar ca toate activitățile, de la aprovizionare până la servirea preparatelor și efectuarea serviciilor, să fie planificate și să se desfășoare pe baza unor proceduri simple.

d. Procesele de producție/prestarea de servicii. Unitățile de turism și alimentație trebuie să identifice, să organizeze și să deruleze toate procesele astfel încât să poată îmbunătății continuu calitatea produselor și serviciilor.

e. Activități ulterioare procesului de producție. Dintre acestea amintim:depozitarea, păstrarea, prestarea serviciilor corespunzătoare

2. **Factori care influențează calitatea serviciilor turistice (hoteliere).**

a. Calitatea facilităților se referă la:

- diversificarea tipurilor de unități de cazare

-combinarea unităților cu grad superior de dotare și confort, cu unități cu grad mediu de dotare

-integrarea serviciului de cazare cu cel de alimentație agrement

b. Calitatea personalului se referă la:

-recrutarea personalului

-selecția personalului

c. Alte elemente de organizare

-Sistemul de comunicații și informații este dat de fluxul informațional și de traseul informațiilor

-Organizarea activității pe principiile managementului calității

**REȚINE!**

**Clienții:**

* **Sunt cele mai importante persoane**
* **Noi depindem de ei, nu ei de noi**
* **Sunt scopul activității noastre**
* **Ne fac o favoare că vin la noi, nu noi le facem o favoare că îi primim la noi**
* **Sunt ființe cu sentimente și emoții, nu o cifră statistică, trebuie tratați așa cum doresc ei, nu cum dorim noi**
* **Ei ne ajută să continuăm și să dezvoltăm afacerea**

**CARACTERISTICI DE CALITATE ALE PRODUSELOR**

Calitatea produselor este data de capacitatea acestora de a satisfice necesitățile de hrană ale organismului uman. Caracteristicile de calitate ale alimentelor se pot grupa, în funcție de capacitatea de satisfacere a nevoilor organismului, în următoarele componente:

* Valoarea nutritivă
* Valoarea igienică
* Valoarea estetică
* Valoarea senzorială

Determinarea calității alimentelor și a preparatelor culinare se realizeză cu scopul luării deciziei de acceptabilitate a acestora.

Criteriile după care se clasifică caracteristicile produselor sunt următoarele:

1. **După natura și efectul pe care îl au în procesul de utilizare caracteristicile de calitate** se clasifică astfel:
2. Caracteristici tehnice/ tehnologice – se referă la însușirile valorii de întrebuințare ale produsului care conferă acestuia potențialul de satisfacere a cerințelor consumatorilor (proprietăți fizice, biologice,etc)
3. Caracteristici psiho-senzoriale – Acestea vizeză efectele de ordin estetic, organoleptic, ergonomic pe care produsele le au asupra consumatorilor prinformă, culoare, miros, gust, grad de acoperire a necesarului energetic.
4. Caracteristici de disponibilitate. Aceste caracteristici reflectă aptitudinea produselor de a-și realiza funcțiile utile de-a lungul duratei de valabilitate, aptitudine definită prin două concepte fundamentale:

* fiabilitate
* mentenabilitate

Fiabilitatea reflectă capacitatea unui produs de a-și îndeplini funcțiile, într-o perioadă de timp specificată și într-un sistem de condiții de utilizare dat,valoarea nutritivă, valoarea energetică.

Mentenabilitatea măsoară șansa ca un produs să fie repus pe piață într-un interval specificat de timp, în condițiile existente. Aceasta se exprimă printr-o serie de indicatori cum sunt: costul de producție, prețul, randamentul, gradul de valorificare a materiilor prime.

1. Caracteristici de ordin social general – vizeză efectele care le au procesele tehnologice de realizare a produselor, precum și efectul acestora asupra mediului natural, asupra siguranței și a sănătății consumatorilor.
2. **După importanța lor în asigurarea unității produselor** caracteristicile se grupează astfel:
3. Caracteristici de bază absolut necesare
4. Caracteristici secundare, care pot să lipsească sau pot fi realizate la nivele inferioare
5. **După destinația și caracterul folosirii produselor în procesul de consum,** caracteristicile se pot clasifica astfel:
6. caracteristici ale mijloacelor de muncă: durabilitate, consumuri specifice de materii prime și materiale, temperatură, precizie de lucru,estetică
7. caracteristici ale obiectelor muncii: ușurința prelucrării materiilor prime, asigurarea calității cerute produsului finit, compoziție.
8. Caracteristici pentru produsele de consum individual: miros, gust, formă
9. **După modul de compensare a caracteristicilor de calitate** distingem:
10. Caracteristici măsurabile directe (greutate, rezistență, conținut de substanțe nutritive)
11. Caracteristici comparabile subiectiv, cu proba etalon
12. **După modul de exprimare**, deosebim:
13. Caracteristici cuantificabile: porții, perioada de garanție, modificări ce au loc în timpul păstrării
14. Caracteristici atributive: care definesc calitatea prin calificative: corespunzător/necorespunzător

Este de încredere

Este proaspăt

Este gustos

Este intuitiv/ușor de înțeles

Este la un preț bun

Are aspect placut

Este sigur

**CARACTERISTICI DE CALITATE ALE SERVICIILOR**

În scopul creșterii continue a cifrei de afaceri, a profitului și a segmentului de piață, managerii și angajații firmelor ar trebui: să poată, să știe să realizeze și să promoveze, servicii de valitate, să le monitorizeze, să le evaluezeși să le îmbunătățească permanent.

Pentru ca o firmă prestatoare de servicii să ofere servicii de calitate, este necesar ca înainte de prestarea acesteia, să fie cunoscute cerințele clienților,iar după prestarea acesteia să fie cunoscute cât mai bine reacțiile acestora.

**Caracteristicile serviciilor**

1. **Imateriabilitatea și intangibilitatea** – exprimă imposibilitatea de a le determina cu ajutorul celor cinci simțuri ale omului. Pentru că nu sunt obiecte, nu pot fi testate înainte de a fi cumpărate
2. **Inseparabilitatea serviciului de persoana prestatorului și a utilizatorului** – se datorează faptului că serviciile sunt realizate și consumate în a celași timp, consumatorul fiind partener în procesul de realizare, ceea ce implică mare grijă în asigurarea condițiilor optime de confort.
3. **Perisabilitatea** – serviciile nu pot fi inventariate sau depozitate, acumulate, deoarece partea rămasă neutilizată se pierde.
4. **Variabilitatea** – producția și consumul sunt simultane ceea ce conduce la apariția diferențelor de calitate și de aceea accentul în activitatea de marketing trebuie puse diferența față de ofertele simultane.
5. **Lipsa proprietății** – face ca un consumator al serviciilor să nu poată beneficia de el decât un timp limitat, fără al avea în posesie, la dispoziție. După consumul unui serviciu, cumpărătorul rămâne doar cu o factură, o amintire.
6. **Nodurabilitatea** – se referă la faptul se refră la fatul că efectele serviciilor se consumă chiar în momentul producției, serviciile neputând fi păstrare și acumulate, mult timp
7. **Eterogenitatea** – sectorul terțiar este constituit din activități cuun conținut foarte diferit.

**Diferențe de bază între bunuri/ produse și servicii**

|  |  |
| --- | --- |
| **BUNURI** | **SERVICII** |
| Aspect material | Imateriale |
| Prin vânzarea lor are loc un transfer de prioritate | Prin prestarea lor nu are loc, de regulă, un transfer de prioritate. |
| Produsul poate fi vândut de producător, sau un intermediar | Serviciul poate fi prestat de o agenție tour operatoare sau de o agenție detailistă. |
| Produsul poate fi analizat organoleptic înainte de cumpărare | Serviciul nu poate fi analizat, văzut, pipăit înainte de cumpărare |
| Produsele pot fi stocate | Serviciile nu pot fi stocate și păstrate pentru în vederea unui consum ulterior. |
| Consumul este post-producție | Prestarea și consumul sunt concomitente |
| Producția, vânzarea și consumul sunt realizate în locuri și în momente diferite | Producția și consumul sunt realizate concomitent, în același loc. |
| Produsul poate fi transportat | Serviciul nu poate fi transportat, dar prestatorii se pot deplasa. |
| Clientul nu participă la procesul de producție | Clientul participă la procesul de producție |
| Clientul și producătorul intră în contact direct. | Este necesar contactul cu clientul |
| Produsul poate fi exportat | Doar sistemul de prestare poate fi exportat, nu și serviciul. |
| Proiectarea produsului este centrată pe producător. Produsele reprezintă materii prime, materiale, mărfuri care fac obiectul tranzacțiilor pebaza prețului acceptat de furnizor și beneficiar. | Proiectarea este centrată pe consumator, pe necesitățile acestuia.  Serviciile nupot fi desprinse de prestator. |
| Majoritatea produselor sunt standardizate | Serviciile nu pot fi standardizate. |
| Performanța și calitatea sunt atribuite de producător | Performanța și calitatea sunt atât în responsabilitatea producătorului cât și a consumatorului. |
| Produsele pot avea complexitate mare | Serviciile sunt relativ simple și diferă de la o prestație la alta. |
| Produsele sunt definite prin caracteristicile lor de calitate, caracteristici tehnice, funcționale, disponibilitate, fiabilitate, mentenabilitate, eco | Serviciile sunt prestații complete, corespunzătoare așteptărilor clienților, pentru serviciul promis. |

**Caracteristici de calitate ale serviciilor**

Evaluarea calității unui serviciu necesită compararea caracteristicilor acestuia cu cerințele unui standard (în care sunt reflectate în principal, cerințele clienților). În funcție de îndeplinirea/neîndeplinirea acestor cerințe, pot rezulta două situații: cea de conformitate și cea de neconformitate.

În domeniul serviciilor caliatea are două componente:

* Calitatea procesului servirii
* Nivelul de calitate al efectului servirii- serviciul real oferit

Calitatea obiectivă este aceea dată de componentele și trăsăturile fizice ale ofertei. Ea există în servicii doar pentru elementele procesului de servire.

Calitatea subiectivă este mai greu de sesizat, importante fiind mulțumirea, satisfacția indusă beneficiarului.

Principalele caracteristici de calitate ale serviciilor sunt:

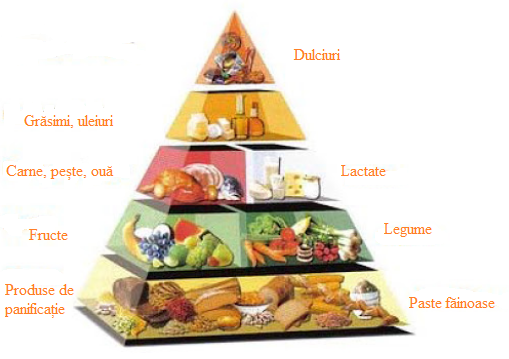
* Tangibilitatea – aspectul condițiilor fizice al echipamentului, al personalului și al materialelor decomunicare
* Fiabilitate- prestație completă, corespunzîtoare așteptărilor clienților, abilitatea de a efectua serviciul promis
* Competență – deținerea de experiență și cunoștințe pentru a putea efectua serviciul respectiv
* Curtoazie – politețe, atenție, respect, considerație și prietenie din partea personalului de contact
* Credibilitate – loialitate, încredere,onestitate din partea celor care efectuează serviciul
* Protecție- împotriva pericolului, a riscului, a îndoielii
* Acces- abordabilitate și ușurință în contact cu clienții
* Comunicare – ținere la curent a clienților cu informații într-un limbaj accesibil lor
* Empatie – eforturi pentru cunoaștere și înțelegerea clienților, a așteptărilor și nevoilor acestora

**COMPONENTELE VALORII NUTRITIVE**

Alimentația noastră zilnică trebuie să conțină mai multe alimente, deoarece nu există un aliment care să conțină toate substanțele nutritive, în proporții echilibrate, care să acopere necesarul zilnic al organismului. Cantitatea de alimente îngerată zilnic trebuie să asigure necesarul energetic, atât din punct de vedere cantitativ, cât și calitativ pe o perioadă de 24 ore.

Nevoile nutritive ale organismului sunt exprimate sub forma nevoilor energetice, sub forma nevoilor în factori nutritivi sau sub forma nevoilor în alimente.

În piramida alimentelor este redat un program alimentar sănătos care presupune varietate și echilibru în ceea ce privește consumul de alimente.



Piramida alimentelor

Substanțe nutritive din alimente care dau valoare acestora sunt: **proteinele, lipidele, glucidele**, vitaminele, substanțele minerale, enzimele, uleiurile eterice, hormonii, pigmenții coloranți.

**PROTEINELE**

În organismul uman, proteinele provin din alimente de natură animală și vegetală. Supuse procesului de digestie, proteinele alimentare eliberează aminoacizi care apoi sunt utilizați pentru sinteza compușilor proprii organismului.

**PROTEINELE** sunt indispensabile pentru organism și îndeplinesc următoarele roluri:

1. Plastic- sunt componentele tuturor celulelor, intrând în structura acestora și luând parte la creșterea și refacerea lor
2. Funcțional – participă la menținerea echilibrului osmotic și la repartiția apei și a substanțelor solubilizante în ea, în diferite compartimente corporale

* Sub formă de enzime intervin în desfășurarea tuturor proceselor vitale ale organismului
* Intră înstructura unor hormoni al căror rol este deosebit de important în desfășurarea activității normale a organismului
* asigură echilibru acido-bazic

1. De apărare – contribuie la refacerea țesuturilor lovite, asigură troficitatea celulelor și crește rezistența față de acțiunea nocivă a unor substanțe toxice, participă la formarea anticorpilor .
2. Energetic- prin arderea a 1 gr de proteine rezultă 4,1 kcal

Aportul proteic determină creșterea, dezvoltarea cerebrală, performanțele fizice și intelectuale, reacțiile la agresiuni, comportamentul familial și social. La copii, malnutriția proteică influențează dezvoltarea intelectuală cu consecințe ireversibile.

**Clasificarea proteinelor**

1. După sursa de proveniență:

* Proteine de orgine vegetală
* Proteine de origine animală

1. După solubilitatea în apă și soluții de electroliți:

* Insolubile (fibroase) se găsesc în organismul animal și au rol de susținere, sau de protecție împotriva agenților exteriori. Nu pot fi atacate de fermenți.

Exemple: - gluteinele (grâu, orez și porumb)

* Gliadinele, se găsesc în cereale, sunt solubile în alcool de 70-90% dar insolubile în apă (grâu, orz, porumb)
* Scleroproteinele – proteinele din această categorie sunt foarte insolubile: colagenul, elastica, oseina; se găsesc în țesuturile conjunctive, în tendoane, ligamente și oase.
* Solubile (globuare) – apar în celulele în stare dizolvată sau sub formă de geluri hidratate. Pot fi modificate de enzime și îndeplinesc înorganism funcții hormonale.

Exemple:

* Miogenul și miozina din mușchi
* Cazeina din lapte
* Globulinele și albuminele din sânge
* Gluteina din zahăr, zeina din porumb
* Nucleopritidele
* serumalbumina
* Ovallbumina
* Globulina, fibriogenul
* Vitelina din gălbenușul de ou și din vegetale
* Faseolina din fasole
* Histonele
* Globina din hemoglobină
* Histona din timus

1. După produșii rezultați din hidroliza totală:

* Proteine propriu-zise – prin hidroliză totală se obțin numai aminoacizi
* Proteine conjugate sau proteide – prin hidroliză totală se obține, pe lângă aminoacizi și o altă substanță

1. După compoziția chimică:

* Proteine simple – albuminele, globulinele, protaminele, prolaminele scleroproteinele, proteinele fibrilare
* Proteine complexe- nucleoproteinele, fosfoproteinele, cromoproteinele, glucoproteinele lipoproteinele

1. După valoarea lor biologică:

* Proteine complete – conțin toți aminoacizii esențiali în cantități suficiente, pentru organism (proteinele din ouă, lapte, produse lactate, carne)
* Proteine parțial complete – deși conțin înmoleculalor aminoacizi esențiali, nu aduc integral cantități optime necesare organismului (cereale și legume)
* Proteine incomplete – dincompoziția cărora lipsesc 1-2 aminoacizi esențiali, iar cei existenți sunt în cantități insuficiente și au ovaloare biologică scăzută (în țesutul conjunctival animalelor, în porum și legume).

**Proteinele asigură 13-16% din necesarul zilnic al organismului, adică 1,2 – 1,5 g/kg corp/zi**

**LIPIDELE**

**Lipidele** din punct de vedere chimic sunt esteri ai glicerinei cu acizii grași **. Lipidele** sau grăsimile sunt substanțe organice grase, insolubile în apă, dar solubile în alcool.

Sursele alimentare de lipide sunt: uleiul, untul, grăsimea de vită, untura de porc.

Lipidele îndeplinesc în organism următoarele funcții:

* Energetic și de substanță de rezervă- sunt elemente calorice și furnizeză organismului din energia necesară.
* Structural – intră în structura celulelor.
* Regulator
* Imunoprotector
* De accelerare a metabolismului

**Clasificarea lipidelor**

1. Din punct de vedere biochimic:

* Lipide simple (conțin doar carbon, oxigen și hidrogen): gliceridele, ceridele, steridele
* Lipide complexe (conțin pe lângă carbon, oxigen și hidrogen și alte elemente ca: fosfor, sulf, azot): fosfatidele, sfingolipidele.
* Lipide combinate cu alți compuși organice: glucolipide (lipide combinate cu glucide), lipoproteine (lipide combinate cu proteine)

1. Din punct de vedere al originii:

* Lipide de origine animală: lipidele pe care le conțin carnea, peștele, untul, brânza, smântâna prospătă
* Lipide de origine vegetală: lipide din uleiul de arahide, margarină

În funcție de aportul de colesterol pe care îl aduc în organism lipidele se clasifică în:

1. Grăsimi care măresc colesterolul – acestea sunt grăsimisaturate din carne, mezeluri, unt, brânză, untură, lactate.
2. Grăsimi care nu au decât o mică influență asupra colesterolului - aceste se găsesc în crustacee, ouă, carne depasăre (fără piele)
3. Grăsimi care scad colesterolul – aceste sunt uleiuri vegetale demăsline, rapița, floarea soarelui și porumb.

**Lipidele asigură 25-30% din necesarul** **zilnic al organismului adică 3-5g/kg corp/zi**

**GLUCIDELE**

**Glucidele** sau zaharurile sunt substanțe organice, alcătuite din carbon, hidrogen, oxigen și asigură 60% din necesarul energetic al organismului.

Surse de glucide sunt:

* Cerealele, produsele din cereale (făină, mălai, paste făinoase, griș,orez), produse de panificație
* Legume, fructe (fasole, mazăre, rădăcinoase, nuci, mere, pere, gutui, coacăze, struguri,piersici, prune)
* Miere de albine
* Zahăr, produse zaharoase.

Funcțiile pe care le îndeplinesc glucidele în organism sunt următoarele:

* Energetic: asigură 50-60% din energia necesară organismului pentru 24ore; 1 g de glucide prin ardere generează 4,1 kcal (valoarea coeficientului caloric este de 4,1 kcal)
* Plastic sau structural: intră încompoziția celulelor și țesuturilor: de ex. glicogenul din ficat și mușchi, ribona din structura ARN
* De apărare: participă la creșterea rezistenței organismului față de substanțele toxice, asigurînd buna fucționare și tonifierea ficatului, organul unde are loc neutralizarea toxinelor formate sau pătrunse în organism.

Glucidele de clasifică în:

1. Monoglucide sau monozaharide:

-peptoze (5atomi de carbon)- riboza, arabinoza,xiloza- fructe și rădăcinoase

- hexoze (6 atomi de carbon) – fructoza, glucoza, galactoza

2. Oligoglucidele sau oligozaharidele

- dizaharidele: zaharoza, maltoza, lactoza (lapte)

- trizaharidele: rafinoza

Poliglucide sau polizaharide:

* De origine vegetală: amidonul, hemiceluloza, substanțe pectice, fibre alimentare
* De origine animală: glicogenul,în ficatul și mușchii animalelor

Heterozidele sau combinații dintre un zahăr și o componentă de altă natură: au gust amar, sunt toxice în cantități mari

* Amigdalina – în migdale
* Sinigrina – în muștarul negru
* Solanina – în cartofii încolțiți
* Galactanii – agar-agar (extras din alge marine)

În funcție de influența pe care glucidele o au asupra glucozei din sânge, acestea se clasifică în:

-glucide rele care provoacă o creșter mai mare a glucozei din sânge și duc la apariția hiperglicemiei, adică la apariția diabetului zaharat (zahăr pur,prăjiturile, făina albă, orezul alb)

-glucide bune determină o creștere redusă a glucozei din sânge: făina integrală, orezul integral, lintea și bobul, majoritatea fructelor și a legumelor: salata, fasole verde, praz.

Proprietățile glucidelor

* Sub acțiunea enzimelor, glucidele fermentează, proprietate pe care se bazează obținere produselor lactate, de panificație, a băuturilor alcoolice
* Zaharoza, sub acțiunea temperaturilor înalte se transformă într-o masă amorfă, galben-cafenie, fenomen care se numește caramelizare

**Prin arderea a 1 g de glucide rezultă 4,1 kcalorii. Necesarul zilnic de glucide recomandat este de 5-6g/1 kg corp/zi.**

**FIBRELE ALIMENTARE**

**Fibrele alimentare** numite și substanțe de balast cuprind toate componentele alimentare de origine vegetală pe care stomacul nu le poate digera sau absorbi, dar care influențează procesul de digestie.

Fibrele alimentare sunt indispensabile pentru organism deoarece:

* Stimulează secreția sucurilor gastrice
* Reduc digestia și absorbția glucozei
* Scad colesterolul
* Previn cancerul de colon

Clasificarea fibrelor alimentare în funcție de caracteristicile chimice și efectele lor asupra organismului:

1. Fibre insolubile în apă:

* Accentuează tranzitul intestinal
* Surse alimentare: făină integrală, tărâțele de grâu, nucile și unele legume, fructe,cereale, semințe.

1. Fibre solubile:

* Se dizolvă în apă formând o substanță gelatinoasă care contribuie la scăderea nivelului de colesterol și glucoză din sânge.
* Fibrele solubile segăsesc în cantități mari în ovăz, mazăre, fasole, mere, citrice, morcovi, orz.

**VITAMINELE**

**Vitaminele** sunt substanțe organice cu structură complexă care, în cantități mici, au rol esențial în menținerea proceselor celulare vitale.

Vitaminele nu pot fi sintetizate de organism, lipsa lor din organism ducând la îmbolnăviri grave de nutrișie (avitaminoze).

Vitaminele au un rol biocatalizator și sunt indispensabile întreținerii și dezvoltării organismului.

**Clasificarea vitaminelor**

**Vitamine liposolubile**

**Vitamina A (antixeroftalmică):**

* Are un rol important pentru creștere și activitate celulară, pentru menținerea integrității celulelor din țesutul epitelial
* Surse alimentare de provitamina A se găsesc în: morcovi, roșii, ceapă verde, salată, spanac. Surse alimentare de vitamina A din alimente deorigine animală se găsesc în: ulei de pește, unt, lapte, gălbenuș de ou.
* Necesarul zilnic de vitamina A este de 150-300 mg.

**Vitamina D ( antirahitică):**

* Intervine în metabolismul calciului și al fosforului, favorizând absorbția lor la nivelul intestinului.
* Lipsa dinorganism provoacă tulburări înprocesul de osificare, tulburări nervoase
* Vitamina D se găsește în ulei de pește, gălbenuș de ou, unt, smântână, lapte, ciuperci.
* Necesarul zilnic este de 400 U.I.pentru adulți, iar pentru copii 500-1000 U.I (U.I = unități internaționale).

**Vitamina E**

* Influențează procesul de reproducere și de oxidare din celulele musculare
* Se găsește în frunzele verzi ale legumelor, spanac, salată, uleiuri vegetale.

**Vitamina K**

* Este importantă în procesul de coagulare a sângelui, lipsa ei din organism provoacă apariția hemoragiilor
* Se găsește în legume verzi, cereale, ficat, produse lactate, gălbenuș de ou.

**Vitamine hidrosolubile**

**Vitamina B1 (tiamin):**

* Se găsește în boabe de cereale, drojdia de bere, fructe, legume uscate
* Necesarul de vitamina B1 crește în condiții de efort fizic crescut și a unui consum mare de glucide

**Vitamina B2 (riboflavina)**

* Se găsește îndrojdia de bere, albușul de ou, carnea slabă, pește, ficat, rinichi, lapte, nuci și legume verzi.
* Are rol important în procesele de creștere și respirație celulară, rol în întărirea rezistenței organismului față de microbi.
* În lipsa ei apar leziuni ale feței, pe limbă, scade rezistența organismului la infecții și la efort.

**Vitamina B 6 (piroxidina)**

* Poate fi sintetizată de organism. Se găsește în ficat splină, inimă, creier, spanac, mere, tărâțe, drojdie de bere.
* Împiedică depunerea colesterolului pe pereții arterelor, ajută la formarea celulelor nervoase
* Lipsa ei din organism produce tulburări nervoase, slăbiciune, greutate la mers.

**Vitamina B12 (ciancobalamina)**

* Se găsește în drojdia de bere, albușul de ou, ficat, rinichi, pâine integrală
* Intervine în sinteza hemoglobinei și are un rol protector al celulei hepatice, datorită proprietății lor de a împiedica depunerea grăsimilor.
* Lipsa din organism provoacă tulburări nervoase deosebit de grave.

**Vitamina C (acid ascorbic)**

* Se mai numește vitamina antiasorbică, deoarecelipsa ei provoacă boala numită “scorbut”.
* Se găsește în legumele și fructele proaspete,măceșe, portocale, lămâi
* În cantități mici se găsește în lapte și ficat
* Conservarea alimentelor duce la scăderea cantității de vitamina C
* Pierderile de citamina C prin curățarea legumelor ajung până la 10-15%, iar latăiere, pierderile ajung până la 50%

**Vitamina PP (antipelagroasă)**

* Se găsește în țesuturile animale, în subproduse șimai puțin înproduse de origine vegetală
* Ajută la funcționarea normală aglandelor cusecreție internă și asistemului nervos, precum și la asimilarea fierului.
* Necesaru zilnic este de 7 mg.

**SUBSTANȚELE MINERALE**

Substanțele minerale au un rol important în organism, ele asigurând echilibrul acido-bazic pentru desfășurearea proceselor vitale. Majoritatea substanțelor minerale sunt introduse în organism prin alimente.

Clasificare în funcție de cantitatea în care se găsesc în alimente:

1. Macroelemente: sodiu, potasiu, calciu, fosfor, clor, sulf, magneziu.

* De orgine animală: Na,P, încreier, ficat,inimă,ouă,lapte
* De origine vegetală: Mg,Na, cl, în legume, fructe

1. Microelemente: Fier, mangan, Iod, zinc, cupru

* Surse alimentare: mușchi,subproduse din carne, gălbenuș, leguminoase, fructe proaspete, legume verzi
* Rolul în organism: fierul intră în compoziția unor enzime având rol înfuncția respiratorie, în componența hemoglobinei sau transportă oxigenul în plămâni la țesuturi. Iodul influențează funcționarea glandei tiroide (lapte, ou, pește de mare). Cuprul și zincul segăsesc în ficat.

**APA**

Apa se găsește în organismul uman în proporție de 60-70%, pierderea a 20% din cantitatea de apă provoacă decesul.

Apa dizolvă substanțele minerale șinutritive, ajută la transportul lor la celule, unde sunt transformate, după care, tot prin intermediul ei, rezidurile din diferite reacții sunt eliminate prin piele,rinichi, plămâni, apa îndeplinind astfel rol biocatalizator.

**ENZIMELE**

Enzimele sunt substanțe organice cu rol biocatalizator.Se găsesc atât înorganismul uman, animal, cât șiîn organismele vegetale și microorganisme.

Produsele alimentare pot suferi modificări sub acțiunea enzimelor proprii sau a celor aparținând microorganismelor. Acțiunea enzimelor este influențată de temperaturăși de reacția mediului.

**Componentele calității produselor**

1. ***Completează definițiile conceptelor de mai jos:***

|  |  |
| --- | --- |
| **Ipostaza** | **Definiția** |
| ***Calitatea comercială*** |  |
| ***Calitatea reală*** |  |
| ***Calitatea prescrisă*** |  |

1. ***Explicați care sunt factorii care determină calitatea produselor alimentare.***

**………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

**………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

1. ***Prezentați caracteristicile de calitate ale laptelui de consum completând schema de mai jos:***

***Cacteristicile sanogenetice***

…………………………………………………………………………………………………………......

……………………………………………………………………………………………………………….

***Caracteristici psihosenzoriale***

Proprietăți organoleptice

………………………………………………………………………………………………………….......

……………………………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………………….......

……………………………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………………….......

***Caracteristici economice***

………………………………………………………………………………………………………….......

……………………………………………………………………………………………………………….

***Caracteristici tehnice***

proprietățile fizice ………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………………. proprietăți chimice ………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………………. proprietăți biologice ……………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………….

**CARACTERISTICILE DE CALITATE ALE LAPTELUI DE CONSUM**

**Componentele calității serviciilor**

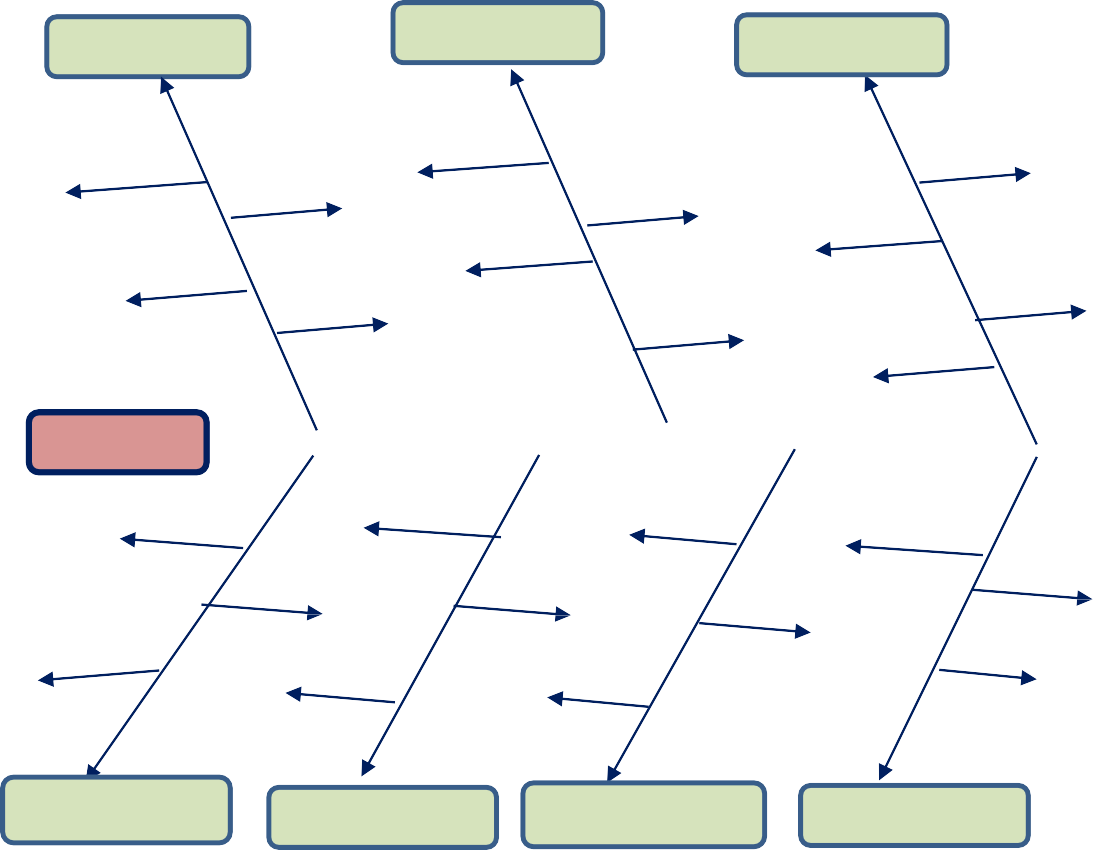
1. ***Completați spațiile libere cu un cuvânt potrivit:***

**Nestocabilitatea serviciilor presupune faptul că acestea nu pot fi pentru a fi**

**consumate …………………………………… . Prezintă avantajul unei eficiențe deoarece nu necesită cheltuieli de**

**………………………………….. și ………………………………………., dar și dezavantajul că serviciile neutilizate reprezintă……………………………………………….. .**

1. ***Scrieţi în faţa fiecărui enunţ litera A dacă apreciaţi că enunţul este adevărat şi litera G dacă apreciaţi că enunţul este greşit.***
2. **Eterogenitatea serviciilor se mai numește indivizibilitate.**
3. **Serviciile nu pot fi percepute cu ajutorul simțurilor, adică sunt intangibile.**
4. **Prestarea și consumul unui serviciu presupun etape diferite în timp și spațiu.**
5. **Serviciile de alimentație publică sunt servicii private.**
6. ***Identificați cauzele care pot determina scăderea numărului de clienți dintr-un restaurant, completând diagrama cauză-efect.***



muncitorii

materialele

mediul

**CAUZE**

**Scăderea**

**numărului de clienți**

mașinile

măsurătorile

managementul

metodele

**DIAGRAMA ISHIKAWA**

**Asigurarea calității și standardele de calitate**

* 1. ***Încercuiţi litera corespunzătoare răspunsului corect:***

1. **Standardul este:**
   1. **un document stabilit prin consens și aprobat din un organism recunoscut;**
   2. **un dosar al restaurantului;**

**b. un act normativ;**

**d. caietul de sarcini.**

1. **Standardul de încercare cuprinde:**
   1. **caracteristicile de calitate ale produselor;**
   2. **caracteristicile de calitate ale serviciilor;**
   3. **recomandări privind modul de verificare a calității;**
   4. **definirea unor termeni specifici managementului calității.**
2. **Asigurarea internă a calității:**
   1. **oferă încredere clienților în calitatea produselor și serviciilor unei firme;**
   2. **oferă încredere conducerii întreprinderii că va fi obţinută calitatea propusă.**
3. ***Asociaţi cifrele din coloana A cu literele din coloana B dacă între ele există o legătură:***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **A** | | **B** | |
| 1. | Realizarea calităţii | a. | stabilirea cerinţelor clienţilor |
| 2. | Controlul calităţii | b. | specificaţii tehnice pentru produse |
| 3. | Asigurarea calităţii | c. | elaborarea caietului de sarcini |
| 4. | Perfecţionarea calităţii | d. | organizarea producţiei şi a fabricaţiei |
| 5. | Proiectarea calităţii | e. | controlul proceselor de fabricaţie |
| 6. | Concepţia calităţii | f. | analiza costurilor calităţii |
| 7. | Evaluarea calităţii | g. | îmbunătăţirea modului de organizare şi  conducere a calităţii |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. |  |
| 2. |  |
| 3. |  |
| 4. |  |
| 5. |  |
| 6. |  |
| 7. |  |

1. ***Realizează un eseu în care să vorbești despre măsurile care trebuie luate în vederea asigurării calității serviciilor dintr-o unitate de alimentație publică..***

**.............................................................................................................................................................................**

**............................................................................................................................. ................................................**

**............................................................................................................................. ................................................**

**.............................................................................................................................................................................**

**............................................................................................................................ .................................................**

**............................................................................................................................. ................................................**

**............................................................................................................................................................. ................**

**.............................................................................................................................................................................**

**............................................................................................................................. ................................................**

**.............................................................................................................................................................................**

**Reglementari legislative privind calitatea produselor şi serviciilor**

**Completați următoarea schemă cu obligațiile pe care le au restaurantele cu privire la respectarea drepturilor consumatorilor prezentate în diagrama de mai jos**

* **de a fi despăgubiţi** în mod real şi corespunzător pentru pagubele generate de calitatea necorespunzătoare a produselor şi serviciilor, folosind în acest scop mijloace prevăzute de lege

……………………………………………

……………………………………………

……………………………………………

……………………………………………

……………………………………………

……………………………………………

……………………………………………

……………………………………………

……………………………………………

……………………………………………

* **de a avea acces** la pieţe care le asigură o gamă variată de produse şi servicii de calitate

………………………………………

………………………………………

………………………………………

………………………………………

………………………………………

………………………………………

………………………………………

………………………………………

………………………………………

………………………………………

………………………………………

………………………………………

**DREPTURILE CONSUMATORULUI**

…………………………………………

…………………………………………

…………………………………………

…………………………………………

…………………………………………

…………………………………………

…………………………………………

…………………………………………

…………………………………………

…………………………………………

…………………………………………

* **de a fi informaţi complet, corect şi precis**, asupra caracteristicilor esenţiale ale produselor şi serviciilor, astfel încât decizia pe care o adoptă să corespundă cât mai bine nevoilor lor

……………………………………………

……………………………………………

……………………………………………

……………………………………………

……………………………………………

……………………………………………

……………………………………………

……………………………………………

……………………………………………

* **de a fi protejaţi** împotriva riscului de a achiziţiona un produs sau de a li se presta un serviciu care ar putea să le prejudicieze viaţa, sănătatea sau securitatea, ori să le aducă atingere drepturilor şi intereselor legiti

**FIȘA DE LUCRU**

**Protecția vieții, sănătății și securității consumatorilor**

***Citește cu atenție textul de mai jos:***

Formulează, s valorificarea te

*28 de restaurante și fast-food-uri din București au fost amendate de inspectorii Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului pentru nereguli grave, iar 3 dintre ele obligate să își oprească temporar activitatea, până la remedierea problemelor. Inspectorii ANPC au descoperit în restaurant alimente expirate sau fără documente de provenință, frigidere insalubre, mâncare recongelată sau ouă păstrate la temperatură camerei. Principalele nereguli constatate de inspectorii Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului:*

* *utilizarea de materii prime și semipreparate cu data limită depășită;*
* *aprovizionarea cu materii prime fără documente de proveniență;*
* *utilizarea de semipreparate supuse operațiunii de congelare, fără a avea autorizație în acest sens și fără a avea posibilitatea de a stabili data durabilității minimale;*
* *spații frigorifice care aveau un grad avansat de uzură, neigienizate, cu lipsă termometrelor și fără a fi completate graficele de temperatură;*
* *semipreparate și semifabricate în unitatea proprie porționate, congelate în unitate, fără a avea autorizație și care prezentau evidente modificări organoleptice (arsuri de congelare);*
* *lipsa unui grafic pentru uleiul folosit, colectarea reziduurilor solide se făcea în recipient neacoperit;*
* *lipsa informării cu privire la ingredientele alergene și lipsa indicării gramajului la unele produse;*
* *depozitarea în aceeași cameră frigorifică de produse diverse, preambalate sau în caserole cu capac (preparate din carne, brânzeturi);*
* *materii prime aprovizionate în stare refrigerată și semipreparate congelate în cadrul unității, fără că unitatea să fie autorizată în acest sens;*

ub formă de enunțuri, răspunsuri la fiecare din următoarele cerințe, prin

xtului citat:

* *nerespectarea vecinătății în cameră frigorifică;*
* *depozitarea ouălor la temperatură mediului ambiant;*
* *graficul de temperatură nu era completatat la zi;*
* *lipsa traducerilor în limbă română a meniului și a afișului privind meniul zilnic.*

*În urmă controalelor au fost aplicate amenzi în valoare totală de 147.000 de lei, iar trei restaurante au fost obligate de ANPC să își oprească temporar activitatea, până la remedierea problemelo*

***Formulează, sub formă de enunțuri, răspunsuri la fiecare din următoarele cerințe, prin valorificarea textului citat***.

1. Precizează cine are dreptul să controleze calitatea serviciilor prestate în restaurant.

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

1. Transcrie trei nereguli constatate de inspectorii ANPC, care pun în pericol siguranța consumatorilor.

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

1. Prezintă sanțiunile aplicate unităților de alimentație publică.

.……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

1. Explică în ce măsură lipsa informării corespunzătoare poate afecta sănătatea consumatorilor.

.……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

**Fisa de activitate**

**Completaţi tabelul următor, utilizând fişa de documentare nr. 2. Timp de lucru 20 min.**

***Criterii minime de calitate – bucătărie***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1  1p | Orientare |  |
| 2  1p | Situare |  |
| 3  1p | Paviment |  |
| 4  1p | Pereţi |  |
| 5  1p | Iluminat |  |
| 6  1p | Punct de prim ajutor |  |
| 7  1p | Ventilaţia |  |
| 8  1p | Înălţimea maximă a meselor de lucru |  |

**Se acordă două puncte din oficiu. Total punctaj - 10 puncte pentru nota 10 !!**