



HARGITA MEGYE FEJLESZTÉSI ÜGYNÖKSÉGE

 530140, Csíkszereda
Szabadság tér, 5 szám
 0266-207700/ 1608
 office@adehar.ro
office@investinhargita.ro
 www.adehar.ro
www.hargitahazavar.ro
www.szekelytermek.ro
2020.investinhargita.ro

HARGITA MEGYE TANÁCSA

 530140, Csíkszereda
Szabadság tér, 5 szám
 0266-207700
 0266-207703
 info@hargitamegye.ro
 www.hargitamegye.ro

HARGITA MEGYEI TANFELÜGYELŐSÉG

 530140, Csíkszereda
Szabadság tér, 5 szám
 0266-312514
 isjhr@isjhr.eduhr.ro
 www.tanfelugyeloseghr.ro
www.isjhr.eduhr.ro

ISBN: 978-973-0-33429-5



MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

SEGÉDANYAG

Szerkesztette: SZILÁGYI ISTVÁN

CSÍKSZEREDA | 2020

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

-SEGÉDANYAG-

GAZDASÁGI LÍCEUMOK ÉS TURIZMUS ÉS VENDÉGLÁTÁS SZAKISKOLÁK RÉSZÉRE

KÉPESÍTÉSEK: GASZTRONÓMIAI TECHNIKUS
 RENDEZVÉNYSZERVEZŐ
 TURISZTIKAI TECHNIKUS
 SZAKÁCS-CUKRÁSZ/PINCÉR VENDÉGLÁTÓ ELADÓ
 SZÁLLODAI DOLGOZÓ

A modul tematikus tartalmi érintik:

- ismeretek, szakértelem és attitűdök (magatartások) a Szakmai képzési szabvány szerint: Gasztronómiai technikus, Rendezvényszervezés, Turisztikai technikus, Szakács, Cukrász, Pincér (vendéglátós eladó), amit fejezet elején jelzünk.

Szerkesztette: SZILÁGYI ISTVÁN

2020

TARTALOMJEGYZÉK

BEVEZETÉS	3
1. FEJEZET – A TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGE.....	3
1.1. A minőség fogalmának meghatározása.....	4
1.2. A minőség szintjei.....	5
1.3. A termékek és szolgáltatások minőségét meghatározó és befolyásoló tényezők.....	7
1.3.1. Fő tényezők és másodlagos tényezők	7
1.3.2. A turisztikai szolgáltatások (szállodák) minőségét befolyásoló tényezők	8
1.4. A termék minőségi jellemzői	9
1.5. A szolgáltatások minőségi jellemzői.....	9
1.5.1. Alapvető különbségek áruk/termékek és szolgáltatások között	9
1.5.2. A szolgáltatások minőségi jellemzői	10
2. FEJEZET - AZ ÉLELMISZER TERMÉKEK TÁPÉRTÉKE	11
2.1. A tápérték összetevői	11
2.2. Az ételek kalóriaértékének kiszámítása	18
3. FEJEZET - ÉLELMISZERCSOPORTOK ORGANOLEPTIKUS JELLEMZŐI	22
3.1. Gabona és gabona termékek.....	22
3.2. Zöldségek, gyümölcsök. Feldolgozásukból származó termékek.....	24
3.2.1. Zöldségek és feldolgozásuk során előállított termékek.....	24
3.2.2. Gyümölcsök és feldolgozásukból származó termékek	25
3.3. Hús és húsipari melléktermékek.....	27
3.4. Hal, hal melléktermékei és egyéb tengeri termékek.....	29
3.5. Tej és tejtermékek	30
3.6. Fűszerek, élelmiszereszték (stimulánsok) és egyéb adalékanyagok.....	31
4. FEJEZET - A TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGÉNEK ELLENŐRZÉSE.....	33
4.1. A fő élelmiszeripari termékek érzékszervi ellenőrzése.....	33
4.2. A szolgáltatások minőségének meghatározási módozatai	36
5. FEJEZET – A TERMÉKEK MÁRKÁZÁSA, CÍMKÉZÉSE ÉS CSOMAGOLÁSA	39
5.1. A termékek márkázási és címkézési elemei.....	39
5.2. A termékek ökológikus (környezetkímélő) márkázása.....	41
5.3. A termékek csomagolása. A csomagolás funkciói és osztályozása	42
5.4. Csomagolási módszerek	43
6. FEJEZET – A FOGYASZTÓK JOGAINAK BETARTÁSA AZ ÉRVÉNYBEN LEVŐ TÖRVÉNYEKNEK MEGFELELŐEN	46
6.1. A fogyasztók jogai	46

7. FEJEZET - A TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK SZABVÁNYOSÍTÁSA	48
7.1. Termékek és szolgáltatások minőségbiztosítási rendszerei, vállalati és nemzeti szinten	48
7.2. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó minőségi szabványok	49
7.2.1. A termékek minőségét igazoló és tanúsító dokumentumok	49
7.2.2. A szállodai szolgáltatások minőségi normatívái	49
IRODALOMJEGYZÉK.....	50

BEVEZETÉS

A világszinten erősödő verseny következtében az áru kínálat látványos fejlődését tapasztaljuk, összhangban a fogyasztói és társadalmi igények folyamatos növekedésével. Ez a fejlődés a termékek és szolgáltatások minősége – amely a vállalatok versenyképességét meghatározó tényező – fontosságának növekedését eredményezi.

Makroökonomiai szinten a termékek és szolgáltatások minőségét az életminőséggel szoros kapcsolatban értékelik, egyre több rendeletet, kötelező érvényű szabványt alkalmaznak, amelyek az életet, a személyek egészségét és környezetét védik. Napjainkban a vállalatok, így a vendéglátó vállalatok is, a minőséget több módon közelítik meg, attól függően, hogy a piacon milyen pozíciót akarnak elérni. Függetlenül azonban a megközelítés módjától, fontos úgy kiválasztani a minőséget leíró jellemzőket és tulajdonságokat, hogy lehetővé tegyék a fogyasztói és társadalmi igények kielégítési szintjének a mérését.

1. FEJEZET – A TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGE

1.1. A minőség fogalmának meghatározása

1.2. A minőség szintjei

1.3. A termékek és szolgáltatások minőségét meghatározó és befolyásoló tényezők

1.3.1. Fő- és szekunder tényezők

1.3.2. A turisztikai (szállodai) szolgáltatások minőségét befolyásoló tényezők: Factorii care influențează calitatea serviciilor turistice (hoteliere): berendezések minősége, a személyzet minősége, egyéb szervezési elemek

1.4. A termékek minőségi jellemzői

1.5. A szolgáltatások jellemzői

1.5.1. A javak és szolgáltatások közötti alapvető különbségek

1.5.2. A szolgáltatások minőségi jellemzői

A 4457/05.07.2016-os számú Tanügyi és Tudományos Kutatási Minisztérium Rendeletének 3. Melléklete, a 4121/13.06.2016-os számú Szakmai képzési szabvány, 4. Melléklete szerint a diákok az alábbi ismereteket, szakértelmet és magatartást tulajdoníthatnak el:

A tanulás eredménye:



Ismeretek	Szakértelem	Magatartás
4.1.1. A minőség fogalmának és szintjeinek bemutatása	4.2.1. A minőség fogalmának és szintjeinek helyes értelmezése	4.3.1. A felelősség vállalása a minőség fogalma- és szintjeinek használatában
4.1.2. A termékek és szolgáltatások minőségét meghatározó és befolyásoló tényezők leírása	4.2.2. A termékek és szolgáltatások minőségét meghatározó és befolyásoló tényezők beazonosítása	4.3.2. A felelősség vállalása a termékek és szolgáltatások minőségi változásainak megelőzésében
4.1.3. A termékek és szolgáltatások minőségi jellemzőinek osztályozása	4.2.3. A termékek és szolgáltatások minőségi jellemzőinek elhatárolása	4.3.3. A termékek és szolgáltatások minőségi jellemzőinek aktív és felelősségteljes beazonosítása

1.1. A minőség fogalmának meghatározása

A minőség fogalma a latin "qualitas" szóból származik, amelynek jelentése "sajátosság", "jellemző", "tulajdonság".

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

A gazdaságban (turizmus, vendéglátás, kereskedelem) a minőség az alábbiak szerint határozható meg:

- Az ügyfelek szükségleteinek kielégítése;
- A fogyasztásnak megfelelés;
- A minőségi szabványok előírásainak való megfelelés stb.

Tágabb értelemben a **minőség** a jóságok (termékek vagy szolgáltatások) egy tulajdonsága, jellemzője. Szűkebb értelemben, a minőség alatt egy termék vagy szolgáltatás azon pozitív tulajdonságait értjük, melyek alapján megkülönböztethető a termékcsoport többi tagjától. A társadalom fejlődése során a termékek és szolgáltatások minőségének fogalma több irányzatot ismert, így:

Az irányzat megnevezése	Meghatározás
1. <i>Transzcendens (filozófiai) megközelítés</i>	"A minőség abszolút entitás, melyet minden egyén szubjektív módon érzékel." (David A. Garwin)
2. <i>Termékalapú megközelítés</i>	A minőség a termék minőségi jellemzőinek összességét jelenti; a minőségi különbségek a jellemzők különbözőségéből adódnak.
3. <i>Termelésalapú megközelítés (a minőség a termelő nézőpontjából)</i>	"A minőség megfelelést jelent az előírásoknak, a követelményeknek." (P. Crosby)
4. <i>Költség alapú megközelítés</i>	"A minőség bizonyos teljesítményt jelent elfogadható áron."
5. <i>Felhasználó alapú megközelítés (a piacgazdaságban elvart)</i>	"A minőség a használatra való alkalmasságot jelenti." (J.M. Juran)

A fenti és más meghatározások közös nevezője a fogyasztók szükségleteinek kielégítése.

A román nyelv értelmező szótára szerint:

"A minőség a **fogyasztók kielégítését** jelenti ("customer satisfaction"), Egy termékre vagy szolgáltatásra vonatkozóan a **minőség** fogalma a **használatra való alkalmasságot** is jelentheti ("fitness for use").

! JEGYZD MEG!

A minőség azt jelenti, hogy egy termék/készítmény/szolgáltatás a műszaki, gazdasági, társadalmi és elérhetőségi jellemzőin keresztül, milyen mértékben elégíti ki azt a szükségletet, amiért létrehozták.

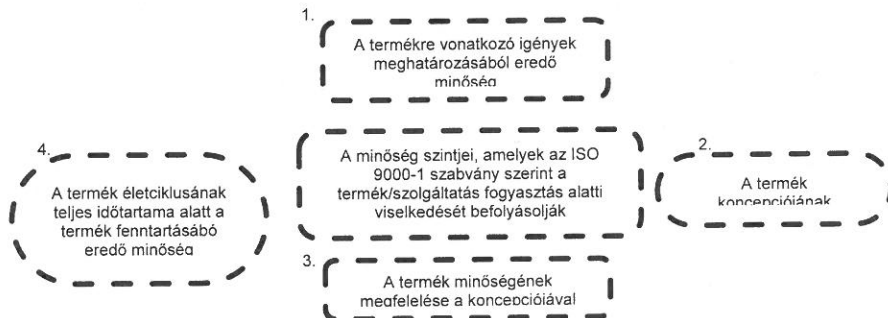
1.2. A minőség szintjei

A termék fejlődésének fő szakaszaiban ki lehet emelni a minőség szintjeit. Ezek tükrözik, hogyan érzékeljük és értékeljük a fogyasztói igényeket.

A fogyasztói igények az alábbiakra vonatkoznak:

- a termék minősége az előzetes specifikációban;
- tervezés és termelés;
- hogyan lehet biztosítani a szükségletek kielégítését a használat során.

Az alábbi ábra a **minőség szintjeit** mutatja:

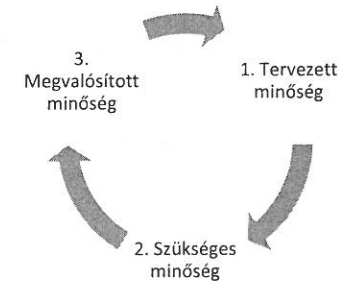


MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

A fenti ábrában bemutatott négy minőségi forma megfelel a minőségi szabványokban foglalt alapkövetelményeknek. Ebből a szempontból van harmonizáció a minőségi és az elért minőségi tanúsítványi követelmények között, valamint a piaci forgalomba tett termékek által megvalósított, **alapvető követelményeknek**. Ennek következtében jelent meg az ISO 9000 - a termékek és szolgáltatások minőség-biztosítására vonatkozó - szabvány család.

A minőség a tervezéssel kezdődik, de a minőség megvalósítását követni kell egy folyamat teljes időtartama alatt. A minőség komplex megközelítése után hasznos minőségnek kellene lennie, olyan amelyben halmozottan összesen megtalálhatók: a tervezett minőség, a szükséges minőség és a megvalósított minőség.

1. A **tervezett/programált minőség** az, ami az elvart és ami a tervezés célja;
2. A **szükséges minőség**, amire az ügyfélnek szüksége van, ezt többé-kevésbé kifejezett módon követelt és elvart. Ez a koncepció a valódi minőség és célkitűzése annak megvalósítása;
3. A **megvalósított minőség** az elért minőség, ami tulajdonképpen az egység tevékenységének eredménye/terméke.



o A turisztikai / szállodai szolgáltatások minőségi szintjei

A gyakorlatban a szolgáltatás minőségét a szállító és a fogyasztó nem azonos módon érzékeli, mert különböző alappreferenciákhoz viszonyítják. Ennek megfelelően a vendéglátásban és turizmusban dolgozó személy a teljesített szolgáltatás minőségét összehasonlítani tudja azokkal a készségekkel és attitűdökkel, amelyeket a szakképzés szabványainak megfelelően demonstrálnak, míg a fogyasztó saját igényeihez / vágyaihoz kapcsolódva hasonlítja össze azzal, amit a szolgáltatás kínál. Az idegenforgalmi és vendéglátói szolgáltatások a kereskedelmi szálláshelyeken végzett tevékenységek eredményeként zajlanak a legkülönbözőbb fogyasztói igények kielégítése érdekében.

Az idegenforgalomra és a vendéglátásra jellemző szolgáltatás összekapcsolható a kulináris készítmények, illetve a cukrászsütemények, és konyhai édességek előállításának / elkészítésének folyamatával, vagy az étteremben való tényleges kiszolgálással, valamint azzal, ahogyan a turistát / a fogyasztót a szolgáltatás során kezelik.

TURISZTIKAI/SZÁLLODAI SZOLGÁLTATÁS SZINTJEI	LEÍRÁS
A fogyasztó által igényelt és elvart minőség	- azt a minőségi szintet képviseli, amely a fogyasztó által egy bizonyos turisztikai termékkel / szállodai szolgáltatással kapcsolatban kifejezett igényekből és követelményekből adódik
A szakképzési normák / foglalkozási normák által nyújtott minőség	- azt a minőségi szintet képviseli, amelyet a gazdasági szereplő a hatályos minőségi előírásoknak megfelelően fogadott el; A szakmai képzési előírások meghatározzák a turisztikai / szállodai szolgáltatás megvalósításához szükséges kompetenciákat, képességeket és hozzáállást; - a turisztikai/szállodai szolgáltatás minőségére vonatkozó követelményeken alapuló minőségi jellemzők, amelyek magukban foglalják a követelményeket

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

	és a fogyasztók elvárásait, az egységek belső feltételeit, valamint a gazdasági terület általános minőségi követelményeit.
Elért (magvalósított) turisztikai / szállodai szolgáltatások minősége	- képviseli az elévzett szolgáltatás megfelelése a szakmai képzési előírásokkal / foglalkozási előírásokkal. Ez a szolgáltatásnyújtás során ténylegesen elért minőség, a szakmai képzési normák / foglalkozási normák által bemutatott koncepció alapján.

Gazdasági szempontból a szolgáltatások minőségének fogalma magában foglalja:

- hogy minden teljesített szolgáltatás megfelel minden követelménynek;
- hogy a fogyasztói igények magas szinten kielégítettek;
- hogy a szakmai képzési normák be vannak tartva;
- nulla hiba, kulináris készítményeknél / cukrászdáknál;
- a minőségellenőrzés megfelelő a minőségi színvonal fenntartásához.

Az ISO 8402 "Minőségirányítás és minőségbiztosítás" szabvány szerint a minőség fogalmát a következőképpen határozzák meg: "az entitás azon jellemzőinek összessége, amely képes kifejezni vagy hallgatólagosan kielégíteni az igényeket". Az entitás alatt egy folyamatot (a fogyasztókat kiszolgáló), egy terméket, egy személyt, egy rendszert vagy ezek kombinációját értünk.

JEGYEZD MEG!

- A be nem tartás költségekkel jár és erőforrásokat pazarol.
- A minőségért nem csak a minőségügyi osztály felelős.
- A hibás termékek / szolgáltatások megjelenésének fő oka a munkavállaló hozzáállása.
- A minőségbiztosítási rendszer bizonyítja a hatékony irányítást.

1.3. A termékek és szolgáltatások minőségét meghatározó és befolyásoló tényezők

A termékek és szolgáltatások minőségét meghatározó és befolyásoló tényezőket két nagy csoportba sorolhatjuk:

1.3.1. Fő tényezők és másodlagos tényezők

a) Piackutatás és tanulmányozás. A termékek és szolgáltatások minőségét az határozza meg, ahogyan az egység beazonosítja a fogyasztó igényeit és biztosítja elégedettségük értékelését.

A marketing részleg készít piackutatásokat a fogyasztó által kívánt minőségre vonatkozóan, és az eredményeket továbbítja az összes részlegnek és osztályoknak (beszerzési-, számviteli-, emberi erőforrás-, termelési osztályoknak).

b) Termékek és szolgáltatások tervezése és fejlesztése. Itt ültetik át a műszaki/technológiai előírásokba a nyersanyagokra és segédanyagokra, félkész termékekre, termékekre, technológiai folyamatokra / szolgáltatásokra vonatkozó a fogyasztói szükségleteket.

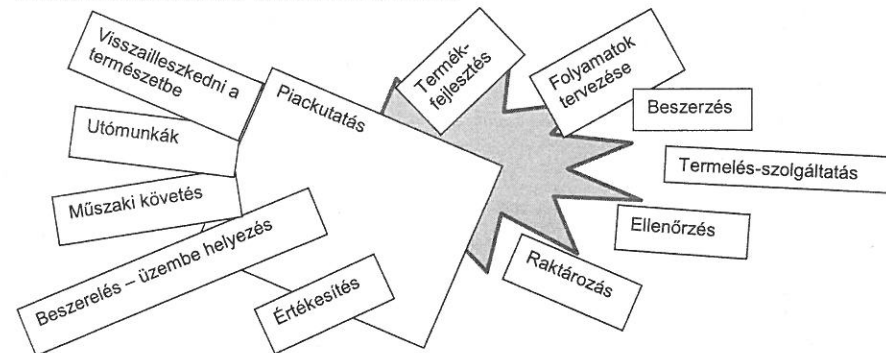
c) A vállalkozás/vállalat erőforrásai. A termékek és szolgáltatások minőségének biztosítása érdekében minden tevékenységet az ellátástól kezdve az étel kiszolgálásáig és a szolgáltatások teljesítéséig egyszerű és világos eljárások alapján kell megtervezni és végrehajtani.

d) Termelési folyamatok/szolgáltatások nyújtása. Az idegenforgalmi és vendéglátó egységeknek azonosítaniuk, megszervezniük és végrehajtaniuk kell az összes folyamatot, hogy folyamatosan elérjék és javítsák a termékek és szolgáltatások minőségét.

e) A gyártási folyamatot követő tevékenységek. Ezek közül megemlíthjük: tárolás, tárolás, megfelelő szolgáltatások nyújtása.

Az alábbi kép azokat a tényezőket mutatja be, amelyek meghatározzák és befolyásolják a termékek és szolgáltatások minőségét.

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN



1.3.2. A turisztikai szolgáltatások (szállodák) minőségét

befolyásoló tényezők

A turisztikai szolgáltatások (szállodák) minőségét befolyásoló tényezők közül megemlíthjük:

a. A létesítmények minősége. A létesítmények minőségével kapcsolatban számos olyan aggály merül fel, amelyek jobban megfelelnek a turisták igényeinek. Ilyen aggályok:

- a szállásegységek típusainak diverzifikálása;
- magasabb adottságú és kényelmi egységek kombinálása közepes adottságú egységekkel;
- a szállásszolgáltatás integrálása az étkezéssel, a szabadidővel, a kezeléssel stb.

b. A személyzet minősége

A társadalom vagy az üzleti egység igényei és a munkavállalók törekvései közötti egyensúly elérése a következőket foglalja magában:

1. személyzet toborzás;
2. személyzet kiválasztása.

A vendégeinkkel / ügyfeleinkkel való viselkedésünkben mottónk, amelyet követnünk kell, a következő kell legyen: "Ügyfeleink - vendégeink":

JEGYEZD MEG!

Ügyfelek:

- Ők a legfontosabb személyek.
- Tőlük függünk, nem ők tőlünk.
- Ők a tevékenységünk célja.
- Szívességet tesznek nekünk egy azzal, hogy eljönnek hozzánk, nem mi teszünk szívességet nekik azzal, hogy fogadjuk őket.
- Érzelmekkel és érzésekkel rendelkező lények, nem statisztikai adatok; úgy kell bánni velük, ahogy ők akarják, nem úgy, ahogy mi szeretnénk.
- Segítenek a vállalkozás folytatásában és növekedésében.

TUJDAT, HOGY?

A Turisztikai Minisztérium 2003-tól koordinálta a Szállodai Szolgáltatások Minőségének Javítását célzó Nemzeti Programot és a "Q" márka bevezetését.

A „Q” jel igazolja, hogy abban szállodában, amely megkapta minőségi szállodai szolgáltatásokat nyújtanak.

Az ügyfelek / vendégek legfőbb elvárásai:

- gondoskodás;
- határozottság;
- hatékonyság.

Ahhoz, hogy kiderüljön, mit akarnak vásárlók / vendégeik, meg kell őket figyelni, meghallgatni. Válaszaik segítségünkre lesznek:

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

- jobban megismerni őket;
- felajánlani nekik a kívánt szolgáltatásokat;
- személyre szabottan bánni velük.

Mindezek hozzájárulnak a minőségi szolgáltatások megvalósításához, a speciális pénzügyi eredményekhez, amelyek biztosítják az üzlet fejlődését.

3. a személyzet képzése / fejlesztése;
4. személyzet bérezése.

c. A szervezés egyéb elemei:

- A kommunikációs és információs rendszert az információáramlás és az információk útvonala adja.
- A tevékenység szervezése a minőségirányítás elvei alapján a termelékenység-növekedés elérése érdekében. A munka termelékenységének növelése különösen fontos, mivel csökkenti a forgalmi költségeket és növeli a nyereséget.

1.4. A termék minőségi jellemzői

A termékek minőségét az adja, hogy képesek kielégíteni az emberi szervezet élelmi-szükségeit. Az élelmiszerek alapvető tulajdonságai (minőségi jellemzői) a következő összetevők (értékek) szerint csoportosíthatók (társítatók), attól függően, hogy képesek-e kielégíteni a test szükségleteit:

- tápérték;
- higiéniai érték;
- esztétikai érték;
- érzékszervi érték.

A minőség négy összetevőjének statisztikai értékelése a tápértéket és a higiéniai értéket azonos szintre helyezi, az érzékszervi (organoleptikus) és esztétikai érték pedig mennyiségi meghatározás nélkül kiegészíti a termék asszimilációjának és emészthetőségének mértékét.

Az ételek és a kulináris készítmények minőségének meghatározása annak elfogadhatóságáról szóló döntés meghozatala érdekében történik.

TUDDAD, HOGY?

A minőségbiztosítási rendszer bevezetésének előnyei az alábbiakhoz vezetnek:

- a panaszok számának csökkentése,
- a fogyasztók vonzása,
- az egység dolgozóinak elégedettségi szintjének növelése;
- a költségek és a veszteségek csökkentése.

1.5. A szolgáltatások minőségi jellemzői

A piacgazdaságban az intenzívebb verseny miatt a szolgáltatók egyre inkább kénytelenek figyelembe venni a szolgáltatások sokszínűségét, minőségét és árakat / tarifáikat, a fogyasztók igényeit, követelményeit és elvárásait. A tájékozottabb és képzetesebb, tehát igényesebb fogyasztók egyre gyakrabban választják a maximális minőségű szolgáltatásokat minimális áron / tarifán. Következésképpen a vendéglátóipar egységeinek vezetői és alkalmazottai - szállodák, éttermek, utazási irodák stb. - érdeke lehet, hogy csak maximális minőségű szolgáltatásokat kínáljon a piacon, a lehető legalacsonyabb árakon és tarifákon. Így megtarthatják ügyfeleiket, de új ügyfeleket is szerezhetnek.

JEGYEZD MEG!

A forgalom, a profit és a piaci szegmentum folyamatos növelése érdekében a vállalatok vezetőinek és alkalmazottainak: akarniuk, tudniuk kell tudni, hogyan lehet elérni és népszerűsíteni a minőségi szolgáltatásokat, ellenőrizni, értékelni és folyamatosan javítani őket.

Annak érdekében, hogy egy szolgáltató minőségi szolgáltatást kínáljon ügyfeleinek, szükséges, hogy a szolgáltatás nyújtása előtt teljes körűen és helyesen ismerjék meg őket az ügyfelek, és a szolgáltatás nyújtása után a lehető legjobban ismerjék az ügyfelek reakcióit (elégedettség vagy elégedetlenség, a legmegfelelőbb érvekkel). Ugyanez vonatkozik - a vevővé vált - vállalat kapcsolatára a beszállítóival. Mindkét esetben a nyújtott szolgáltatások minőségének értékelését a szolgáltató vagy egy harmadik fél végezheti (amelynek mindig maximális hitelessége van).

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

A minőség jelenlegi meghatározása magában foglalja a követelményeknek való megfelelés mértékének értékelését. Meg kell jegyezni, hogy van egy abszolút minőség, mivel a minőség mindig a meglévő ügyfelek követelményeitől függ adott időben, egy bizonyos piacon.

1.5.1. Alapvető különbségek áruk/termékek és szolgáltatások között

A szakirodalom legtöbb meghatározása rávilágít arra, hogy a szolgáltatások olyan tevékenységek, amelyek eredménye immateriális és nem tárolható.

Az alábbi táblázat kiemeli azokat az elemeket, amelyek elhatárolják az árukat a szolgáltatásoktól:

Termék	Szolgáltatás
megfogható	megfoghatatlan
raktározható a gyártónál és felhasználónál	a felhasználónál nem raktározható, a szolgáltatónál készletléti állapot szükséges
egyedi, sorozat, tömeg	tartalmaz egyedi sajátosságokat
széles igényekre	helyi igényekre
laza kapcsolat a végfelhasználóval	erős kapcsolat a klienssel
összetett folyamat	egyszerű folyamat
ember - gép rendszer	ember - ember rendszer
az igények hosszabb távú változása	az igények rövidebb távú változása
a termelékenység könnyebben mérhető	a termelékenység nehezebben mérhető
minőségi előírások meghatározhatók	minőségi előírások nehezen meghatározhatók
a vevőnek jól definiált célja van	a vevőnek nehezen definiálható célja van
a folyamat előre meghatározott	a folyamat a kiszolgálás során változhat
kereskedelem közbeiktatása	intenzív kapcsolat a vevővel
utólagos visszajelzés a vevőtől	azonnali visszajelzés a vevőtől

Forrá: Saját szerkesztés

1.5.2. A szolgáltatások minőségi jellemzői

A szolgáltatás minőségének megítéléséhez össze kell hasonlítani annak jellemzőit egy adott "szabvány" követelményeivel (amely főleg az ügyfelek igényeit tükrözi). A szabvány jelenlegi meghatározása kiemeli a szükséges és elégséges feltételeket ahhoz, hogy egy ilyen dokumentumot minden érdekelt fél kidolgozhasson, elfogadhasson és alkalmazhasson.

A szolgáltatás minősége lényegében attól függ, hogy milyen minőségű folyamatok eredményezték.

A szolgáltatás minőségének értékelése azt jelenti, hogy össze kell hasonlítani a belső (sajátos) jellemzőit a szabvány követelményeivel. Ezen követelmények teljesítésétől / nem teljesítésétől függően két helyzet állhat elő: az egyik a megfelelés és a nem megfelelés.

JEGYEZD MEG!

- Bármely valós vagy akár potenciális meg nem felelés valószínűleg csalódást okoz az ügyfélnek, aki másik szállítót keres.
- Ha a szállító elveszíti az ügyfeleit, az közép- és hosszú távon csődjéhez vezethet.

A szolgáltatások területén a minőségnek két összetevője van:

- a teljesítési folyamat minősége;
- a teljesítés minőségi szintje - a valós szolgáltatás.

Központi szerepet játszik az a kép, amelyet az ügyfélkör alkot a (szubjektív) minőségre vonatkozóan, és ez talán többet nyom, mint az objektív hatás.

A szolgáltató egységek felelősek azért, hogy cselekedjenek a valós és szubjektív hatás elérése (létrehozása) érdekében, mind a minőség, mind a minőség észlelése szempontjából.

Az objektív minőséget a kínálat összetevői és fizikai jellemzői adják (a szolgáltatás fizikai támogatása, a kapcsolattartó személyzet, a légkör, a felszerelések stb.).

Objektív minőség a szolgáltatásokban csak a kiszolgáló folyamat elemeire vonatkozik, nem pedig magára a szolgáltatásra, mint ennek eredményére.

A szubjektív minőséget nehezebb észlelni, fontos az elégedettség, a teljesítés és a kedvezményezettben kiváltott elégedettség a szubjektív észlelések, képek, benyomások stb. útján.

2. FEJEZET - AZ ÉLELMISZER TERMÉKEK TÁPÉRTÉKE

"Egyél úgy, mint az a személy, aki lenni akarsz." (Eat like the person you want to become)

2.1. A tápérték összetevői

2.2. Az élelmiszerek kalóriaértékének kiszámítása

E fejezet áttanulmányozása után A 4457/05.07.2016-os számú Tanügyi és Tudományos Kutatási Minisztérium Rendeletének 3. Melléklete, a 4121/13.06.2016-os számú Szakmai képzési szabvány, 4. Melléklete szerint a diákok az alábbi ismereteket, szakértelmet és magatartást tulajdoníthatnak el:

A tanulás eredménye:

Ismeretek	Szakértelem	Magatartás
4.1.4. Az élelmiszer termékek tápértékének ismerete egészséges életmód kialakítása érdekében	4.2.4. Az élelmiszerek kalóriaértékének kiszámítása, alapelveket és alap matematikai folyamatokat felhasználva	4.3.4. Az élelmiszer termékek kalória értékének felelős meghatározása

Az élelmiszerek jelentik a legfontosabb egyszerű és összetett kémiai elemek forrásait. Az életfunkciókat fenntartó energiát **élelmiszereink tápanyagai** termelik lebomlásuk során. Emésztésük és lebomlásuk különböző aktív anyagok, **enzimek** közreműködésével zajlik le. Az anyagcsere (metabolizmus) folyamán alakulnak ki a testünk fenntartásához szükséges anyagok.

Napi energiabevitelünket alapvetően a szükségletnek kell meghatározni. Nagyobb fizikai, szellemi igénybevétel esetén több táplálékot kell fogyasztanunk, hogy az erőnlétünket, testsúlyunkat az adott szinten tudjuk tartani.

2.1. A tápérték összetevői

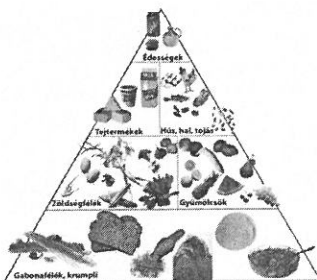
Napi étrendünknek több táplálékot kell tartalmaznia, mert nincs olyan tápanyag, amely kiegyensúlyozott arányban tartalmazza az összes tápanyagot a test napi igényeinek kielégítésére.

Az emberi testnek szüksége van energiára és tápanyagokra, hogy az élet normális körülmények között történjen, ezeket naponta étkezéssel biztosítják.

A napi fogyasztott táplálékmenyiségnek biztosítania kell az energiaszükségletet mind mennyiségi, mind minőségi szempontból 24 órán keresztül.

A szervezet táplálkozási igényeit az energiaigény, a táplálkozási tényező igény vagy az élelmiszer szükséglet formájában fejezik ki.

Egy egészséges táplálkozási program változatosságot és egyensúlyt igényel az élelmiszer-fogyasztás szempontjából úgy, ahogyan ez az élelmiszer-piramisból ered.



Az élelmiszerekben található tápanyagok, amelyek értéket képviselnek, a következők: fehérjék, zsírok, szénhidrátok, vitaminok, ásványi anyagok, enzimek, illóolajok, hormonok, színező pigmentek.

TUDTÁTOK?	FOGALOM	EREDET (ETIMOLÓGIA)
	I. fehérjék (protidek)	Nevük a "protos" görög szóból származik, és jelentése az „első helyen lenni” A fehérjéket az „izomtáplálék”-nak nevezik. A fehérjék olyan makromolekuláris vegyületek, amelyek élő anyagsejtekben található és az alábbiakból állnak: szén, hidrogén, oxigén, kálium és néha kén. A makromolekulák alapját az aminosavak képezik.
	II. szénhidrátok (hidrokarbonátok/cukrok)	Nevük a görög "glykus" szóból származik, ami édeset jelent.
III. lipidek (zsírok)	Nevük a görög "lipos" szóból ered, ami zsírt jelent. A lipidek olyan szerves anyagok, amelyek az alkohol és egy zsírsav észterezési reakciójából származnak. A zsírsavak lehetnek telítettek vagy telítetlenek és befolyásolják a zsírok állagát (konzisztenciáját)	



A szervezetben minden létfontosságú folyamat - keringés, légzés, izomösszehúzódás - energia felhasználással történik. A szervezet fő energia szolgáltatói a lipidek és a szénhidrátok.



Az egyensúly biztosítása érdekében tanácsos mind a növényi eredetű élelmiszerek, mind az állati eredetű élelmiszerek fogyasztása.
A fehérjehiányos étrend súlyos következményekkel járhat a szervezetre: az izmok olvadása, a bőr ráncosodása stb.

TUDTAD, HOGY?

- ✓ Az aminosavak a fehérjék szerkezeti (alkotó) elemei
- ✓ A szervezet szerkezetének részét képező 30 aminosav közül 10 esszenciális.
- ✓ Az esszenciális aminosavak a következők: fenilalanin, izoleucin, leucin, metionin, hisztidin, treonin, triptofán, valin, arginin, lizin.
- ✓ Az esszenciális aminosavakat a szervezet nem tudja szintetizálni, és naponta kell táplálékkal bevinni.

A növényi eredetű fehérjékre épülő étrend kiegyensúlyozatlan, különösen hiányzik a cisztein, ami keratin képződésben játszik szerepet (fehérje, amely a körmök és haj szerkezetében található). Ehelyett kiegyensúlyozottnak tekinthető egy ovo-lakto-vegetáriánus étrend.

I. A FEHÉRJÉK elengedhetetlenek a szervezet számára, és a következő szerepeket töltik be:

Szerkezeti (plasztikus) szerep	- hozzájárulnak a sejtek kialakulásához és újjáépítéséhez (regenerálódásához)
Működési (funkcionális) szerep	- közreműködnek az ozmózisnyomás kiegyenlítésében, a szervezet sav-bázis egyensúlyának megtartásában; részt vesz az enzimek - hormonok kialakulásában
Védelmi szerep	- segít a károsodott szövetek helyreállításában, biztosítja a sejtek troficitrását és növeli a mérgező anyagok káros hatásával szembeni ellenállást
Energetikai (energiafejlesztő) szerep	- 1 gramm fehérje elégetéséből 4,1 Kcal szabadul fel

A fehérjék osztályozása:

A. származási forrás szerint	A	- növényi eredetű fehérjék	- állati eredetű fehérjék
B. Vízben és elektrolit		- oldhatatlanok (rostosak)	- az állati szervezetben található, és fenntartó
			- <i>gluteninek</i> (búza, rizs és kukorica),

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

oldatokban való oldhatóság szerint		vagy külső kórokozókka szembeni védelmi szerepük van - a fergensek nem támadják meg	- a <i>gliadinek</i> megtalál-hatók a gabonafélékben, 70-90% alkoholban igen, de vízben nem oldódnak (búza, árpa és kukorica) - <i>szkleroproteinek</i> - az ebbe a kategóriába tartozó fehérjék nagyon oldhatatlanok: kollagén, elasztin, osszein; kötőszövetekben, inakban, szalagokban és csontokban található.
	- oldhatók (globulárisak)	- a sejtekben oldott állapotban vagy hidratált gél formájában jelennek meg - az enzimek módosíthatják és hormonális funkciókat töltenek be a szervezetben	- a miogén és a myozin az izmokban, - a tejben levő kazein, - globulinok és albumin a vérben (hemoglobin, fibrinogén), - a búzában levő glutelin, a kukoricában levő zein, - nukleoproteidek, - szérumalbumin, - ovalbumin, - lektalbumin, - globulin, - fibrinogén, - tojássárgája és zöldségfélékben levő vitelin, - bab faseolin, - hisztonok - ezek a fehérjék vízben oldódnak és ammóniaoldatokkal kicsapódnak, - globulin hemoglobinnal, - timusz hiszton.
C. A teljes hidrolízisből származó termékek szerint	- fehérjék - konjugált fehérjék vagy proteidek	- teljes hidrolízissel csak aminosavakat kapunk	- teljes hidrolízissel az aminosavak mellett egy másik anyagot is kapunk
D. Kémiai összetétel szerint	- egyszerű fehérjék (holoproteinek)	- albumin, globulin, glutén, protamin, prolamin, szkleroprotein, fibrill protein	
	- összetett (komplex) fehérjék (heteroproteinek)	- nukleoproteinek, foszoproteinek, kromoproteinek, glükoproteinek, lipoproteinek.	
E. Biológiai értékük szerint	- teljes fehérjék	- tartalmaznak minden a szervezet számára szükséges esszenciális aminosavat (tojás, tej, tejtermékek, hús),	
	- részben teljes fehérjék	- bár molekuláikban esszenciális aminosavakat tartalmaznak, nem hoznak létre a szervezetnek szükséges összes optimális mennyiséget (gabonafélék és zöldségek).	
	- hiányos fehérjék	- összetételükből hiányzik 1-2 esszenciális aminosav és, ami bennük található kevés mennyiségű és alacsony biológiai értékű (az állatok kötőszövetében, kukoricában és zöldségekben).	

JEGYEZD MEG!

- ◆ A fehérjék biztosítják a napi szükséglet 13-16%-át, azaz 1,2 – 1,5 gr/testsúlykilogramm/nap,
- ◆ A táplálkozásban a fehérjék felhasználása vízoldhatóságukon és hőre alvadási tulajdonságaikon alapul.

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

TUJTAD, HOGY?

- ✓ A nukleoproteinek nitrogént és ként tartalmaznak,
- ✓ A kromoproteinek vasat tartalmaznak: hemoglobin, hemocianin,
- ✓ A glükoproteinek a gyomormedvben, a bélben és a porcban található fehérjék
- ✓ Foszfoproteinek – a tojássárgában levő vitelin,
- ✓ Lecithoproteinek lecitin-kombinált fehérjék

II. LIPIDEK (ZSÍROK) - kémiai szempontból zsírsav-glicerín-észterek.

A lipidek vagy zsírok zsírszerű szerves anyagok, vízben oldhatatlanok, de alkoholban oldódnak.

A lipidek elengedhetetlenek a szervezet számára, mert szerepük:

- energetikai és tartalék anyagok,
- szerkezeti,
- szabályozó,
- immunprotektív,
- az anyagcsere felgyorsítása.

A zsírok szerepe a szervezetben:

Szerkezeti (plasztikus) szerep	- az élő sejtek alkotóelemei
Fiziológiai (élettani) szerep	- a vitaminok oldó- és szállítószerei (zsírolédony vitaminok)
Energetikai (energiafejlesztő) szerep	- 1 gramm zsír elégetéséből 9,3 Kcal szabadul fel

Lipid élelmiszerforrások: olaj, vaj, marha zsír, sertészsír, plantol stb.

A lipidek (zsírok) osztályozása:

LIPIDEK (ZSÍROK)	Biokémiai szempontból	Egyszerű lipidek (csak szén, oxigén és hidrogént tartalmaznak)	- gliceridek, - ceridek, - szteridek
		Összetett lipidek (szén, oxigén és hidrogén mellett tartalmaznak más elemeket is, mint: foszfor, kén, nitrogén, stb.)	- foszfatidek, - szfingolipidek.
		Kombinált lipidek más szerves vegyületekkel	- glükolipidek (szénhidrátokkal kombinált lipidek), - lipoproteinek (fehérjékkel kombinált lipidek)
	Származásuk szerint	Állati eredetű lipidek	- olyan lipidek, amelyeket a hús, hal, vaj, túró, friss tejföl, stb. tartalmaz
		Növényi eredetű lipidek	- földimogyoró olaj, margarin, stb.

Egy sor lipid felelős a koleszterin feleslegért, de valójában kétféle koleszterinszint van: „jó” és „rossz”, a végső cél az, hogy a teljes koleszterint a lehető legalacsonyabb szinten tartsuk.

Így azonosítunk:

1. koleszterin növelő zsírok - ezek telített zsírok, húсок, kolbászok, vaj, sajt, szalonna, tejtermékek;
2. zsírok, amelyek csak kis mértékben befolyásolják a koleszterint - rákfélékben, tojásban, baromfi-húsban (bőr nélkül) található;
3. koleszterinszint-csökkentő zsírok - ezek olívaolaj, repce, napraforgó, kukorica, stb.

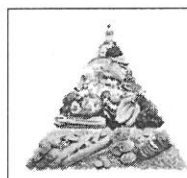
A halzsír valójában nem befolyásolja a koleszterin anyagcseréjét, de ez a módja a szív- és érrendszeri betegségek megelőzésének, a trigliceridek csökkentésének és a trombózis megelőzésének. Ennek eredményeképpen zsíros halat fogyaszthatunk (lazac, tonhal, makrél, hering, szardínia).

JEGYEZD MEG!

- ◆ A lipidek biztosítják a napi szükséglet 25-30%-át, azaz 3 – 5 gr/testsúlykilogramm/nap.

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

III. SZÉNHIDRÁTOK vagy cukrok szerves anyagok, melyek szénből, hidrogénből, oxigénből állnak és a szervezet energiaszükségletének 60%-át adják.



Szénhidrát források:

- gabonafélék, gabonatermékek (liszt, repce, tészta, gabona, rizs), pékáruk;
- zöldségek, gyümölcsök (bab, borsó, gyökér, dió, alma, körte, birs, ribizli, szőlő, őszibarack, szilva);
- méz,
- cukor, cukortermékek.

A szénhidrátok nélkülözhetetlenek a szervezet számára, mert szerepük:

energetikai	- a szervezet számára 24 órára szükséges energia 50-60%-át biztosítják; 1 g szénhidrát elégetéséből 4,1 kcal energia szabadul fel.
plasztikai és szerkezeti	- részt vesz a sejtek és szövetek felépítésében: pl. a glikogén
védelmi	- hozzájárul a szervezet toxikus anyagokkal szembeni ellenálló képességének növeléséhez, biztosítva a máj jó működéséhez és alakformálásához; az a szerv, ahol a szervezetben kialakult vagy abba bejutó toxinok semlegesítődnék.

A nagy mennyiségben fogyasztott szénhidrátok elhízáshoz vezetnek, mert energiaforrásként fogyasztva zsírrá alakulnak, amelyek lerakódnak a bőr alatti zsírszövetekbe. A szénhidrát főleg hozzájárul a máj, a vesék, az emésztőcsatorna és más szervek károsodásához. A szénhidrát hiánya hipokalcémiát (kalciumhiányt) okoz. Ez általános gyengeségben nyilvánul meg: aluszékonyság, memóriacsökkenés, sav-bázis egyensúly felbomlása. A szénhidrát molekulák összetettségének függvényében az alábbi osztályozás lehetséges:

A szénhidrátok lehetnek:

1. Monoglucidok vagy monozacharidok
2. Oligoglucidok vagy oligozacharidok
3. Poliglucidok vagy polizacharidok



SZÉNHIDRÁTOK (GLUCIDOK)	Monoglükid (monozacharidok)	- peptóz (5 szén atomos)	- ribóz, arabinóz, xilóz – gyümölcsökben és gyökerekekben.
		- hexóz (6 szén atomos)	- a táplálkozásban a legfontosabbak a fruktóz, glükóz (szőlőcukor), galaktóz.
	Oligoglükid (oligozacharidok)	- dizacharidok	- zacharóz, maltóz, laktóz (tejben)
		- trizacharidok	- rafinóz
	Poliglükid (polizacharidok)	- növényi eredetűek	- keményítő (amiláz és amilopektin alkotja: az amiláz a magok belsejében, míg az amilopektin a magvak héjában található); - hemicellulóz, cellulóz, inulin; - pektinek - sav hatására és cukor jelenlétében ezek az anyagok gélesednek; - ételmi rostok - a támogató poliglükideknek nincs tápértékük, de elősegítik az emésztést.
		- állati eredetűek	- glikogén, az állatok és az emberek májában és izmaiban

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

	Heterozidok (cukor és más jellegű összetevő kombinációi)	- keserű ízűek, nagy mennyiségben mérgezőek	- amigdalín - mandulában; - szinigrin – a fekete mustárban; - szolanin – kicsírázott krumpli; - galaktanok - amely glükózból, galaktózból és egy másik komponensből - tengeri algákból kivont agar-agarból áll.
--	--	---	--

TUJDAD, HOGY?

- ✓ A rossz szénhidrátok nagy mértékben növelik a vércukorszintet, és hiperglikémiához, azaz cukorbetegséghez vezetnek (pl. cukor, bármilyen formában, tisztán vagy más ételekkel, süteményekkel, fehér liszttel, fehér rizzzel kombinálva).
- ✓ A jó szénhidrátok alacsony vércukorszint-emelkedést okoznak? (pl. teljes kiőrlésű liszt, teljes rizs, lencse és bab a legtöbb gyümölcs és zöldség, amelyet az ételmi rost kategóriájába is sorolunk, póréhagyma, saláta, zöldbab, kis mennyiségű szénhidrátot tartalmazó ételek)

Szénhidrátok tulajdonságai:

- enzimek hatására a szénhidrátok fermentálódnak, amely tulajdonság a pékáruk, tejpari termékek, alkoholos italok előállításának alapja;
- a zacharóz magas hőmérséklet hatására amorf, sárgás-barna tömeggé alakul át, amelyet karamellizációnak neveznek.

JEGYEZD MEG!

- 1 g szénhidrát elégetése 4,1 kcal-t eredményez.
- Az ajánlott napi szénhidrát szükséglet 5-6 g / 1 testtömeg-kg / nap.

Az ételmi rost elengedhetetlen a szervezet számára, mert:

- serkenti a gyomornedv termelését,
- csökkenti a glükóz emésztést és felszívódását,
- csökkenti a koleszterinszintet,
- megakadályozza a vastagbélrákot.

Az ételmi rostok, más néven ballasztanyagok, tartalmazzák a növényi élelmiszerek minden olyan összetevőjét, amelyet a gyomor nem tud megemészteni vagy nem tud felszívódni, de amelyek befolyásolják az emésztési folyamatot.

A kémiai tulajdonságoktól és a testre gyakorolt hatásuktól függően, vannak:

1. Vízben oldhatatlan rostok	- serkenti a béltranszítot; - élelmiszer-források: teljes kiőrlésű liszt, búzakarpa, dió és néhány zöldség, gyümölcsök, zöldségek, gabonafélék, magvak;
2. Oldható rostok	- vízben oldódik, kocsonyás anyagot képezve; segítenek csökkenteni a vér koleszterin- és glükózsintjét; - az oldható rost nagy mennyiségben található zabban, borsóban, babban, alma, citrusfélék, sárgarépa, árpa

IV. VITAMINOK (Életfontosságú aminok")

A vitaminok összetett szerkezetű szerves anyagok, amelyek kis mennyiségben alapvető szerepet játszanak a létfontosságú sejtes folyamatok fenntartásában.

A vitaminokat a szervezet nem tudja szintetizálni, hiányuk a testben súlyos táplálkozási betegségekhez vezet (avitaminózis).

A vitaminoknak biokatalitikus szerepük van, és nélkülözhetetlenek a test fenntartásához és fejlődéséhez. Az alábbi táblázat a vitaminok osztályozását mutatja.

A vitaminok fő csoportjai:

A vitaminok összetett szerkezetű szerves anyagok, amelyek kis mennyiségben alapvető szerepet játszanak a létfontosságú sejtes folyamatok fenntartásában.

A vitaminokat a szervezet nem tudja szintetizálni, hiányuk a testben súlyos táplálkozási betegségekhez vezet (avitaminózis).

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

A vitaminoknak biokatalitikus szerepük van, és nélkülözhetetlenek a test fenntartásához és fejlődéséhez. Az alábbi táblázat a vitaminok osztályozását mutatja.

ZSÍROLDÉKONY VITAMINOK	JELLEMZŐK
- A Vitamin (antixerofthalmic)	- Fontos szerepe van a sejtek növekedésében és aktivitásában, a sejtek integritásának fenntartásában a hámszövetben. - Élelmiszerforrások: A-provitamin formájában sárgarépbából, paradicsomból, zöldborsóból, salátából, spenótból; A-vitamin formájában, állati eredetű élelmiszerekből: halolaj, vaj, tej, tojássárgája. - Az A-vitamin napi szükséglete 150-300 mg.
- D Vitamin, (antirahitikus)	- Beavatkozik a kalcium és a foszfor anyagcseréjébe, elősegítve azok felszívódását a belekben. - Hiánya, rendellenességeket okoz a csontosodás folyamatában és idegi zavarokat. - A D-vitamin megtalálható halolajban, tojássárgájában, vajban, tejszínben, tejben, gombában. - A napi szükséglet 400 U.I., felnőttek és gyermekek esetében 500-1000 U.I. (U.I. = nemzetközi egységek).
- E Vitamin	- Befolyásolja a szaporodási folyamatokat és az oxidáció folyamatát az izomszövetekben. - A zöldségek, a spenót, a saláta, a növényi olajok zöld leveleiben található meg
-K Vitamin (antihemoragikus)	- Fontos szerepe a véráramlás folyamatában, hiánya a szervezetből vérszűrés okoz. - Megtalálható: zöldségfélékben, gabonafélékben, májban, tejtermékekben, tojássárgájában.
VÍZBEN OLDÓDÓ VITAMINOK	
- B1 Vitamin (tiamin)	- Megtalálható gabonafélékben, sörélesztőben, gyümölcsökben, száraz zöldségekben - Állati eredetű élelmiszerekben a B1-vitamin mennyisége jelentéktelen. A B1-vitamin iránti igény fokozott fizikai megterheléssel és magas a szénhidrátbevitellel növekszik.
- B2 Vitamin (riboflavin)	- Sörélesztőben, tojásfehérjében, sovány húsból, halban található meg, máj, vesék, tej, diófélék és zöldségfélék. - Fontos szerepe van a sejtnövekedés és a sejtlégzés folyamatában, szerepe a test mikrobákkal szembeni ellenállásának erősítésében. Hiányában elváltozások jelennek meg az arcon, a nyelven, csökken a szervezet ellenálló képessége a fertőzésekkel és a erőfeszítésekkel szemben
- B6 Vitamin (piridoxin)	- A test szintetizálhatja. A májban, a lépben, a szívben, agyban, spenótban, almában, korpában, sörélesztőben található. - Megakadályozza a koleszterin lerakódását az artériák falán, segít idegsejtképződésben. - Hiánya a szervezetben, idegi rendellenességeket, gyengeséget okoz, nehézbiztosítás.
- B12 Vitamin (ciancobalamin)	- Sörélesztőben, tojásfehérjében, májban, vesében, integrál kenyéren található. - Beavatkozik a hemoglobin szintézisébe, és májsejt védő szerepe van, mert tulajdonságuk miatt megakadályozzák a zsír lerakódását. - Hiánya a szervezetben, különösen komoly idegrendszeri rendellenességeket okoz.
- C Vitamin (aszcorbin sav)	- Antiskorbut vitaminnak is nevezik, mert hiánya "skorbut" nevű betegséget okoz - Friss zöldségekben és gyümölcsökben, csipkebogyóban, narancsban, citromban, sárgarépbában, borsóban, paradicsomban. - Nagyon kis mennyiségben megtalálható a tejben és a májban. - Az élelmiszer-tartósítás a C-vitamin mennyiségének csökkenéséhez vezet. - A C-vitamin vesztesége a zöldségek tisztításával eléri a 10-15%, a vágottaknál pedig a veszteség elérheti az 50% -ot is.
- PP Vitamin (antipelagra)	- Állati szövetekben, melléktermékekben és kevésbé található meg növényi eredetű termékekben.

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

	- A belső elválasztású a mirigyek és a idegrendszer normális működését segíti, valamint a vas asszimilációját. - A napi szükséglet 7 mg.
--	---

V. ÁSVÁNYI ANYAGOK

Az ásványi anyagoknak fontos szerepük van a szervezetben, biztosítják a sav-bázis egyensúlyt, a létfontosságú folyamatok kialakulásához. A szerves anyagok mellett az emberi testnek számos vegyi anyagra is szüksége van. A legtöbb ásványi anyag táplálékkal kerül be a szervezetbe.

Az ásványi anyagokat az ételekben található mennyiségétől függően két csoportba sorolják:

A. MAKROELEMOK	B. MIKROELEMOK
Nátrium (Na), Kálium (K), Kalcium (Ca), Foszfor (P), Klór (Cl), Kén (S), Magnézium (Mg), stb.	Vas (Fe), Mangán (Mn), Jód (I), Zink (Zn), Réz (Cu), stb.
Élelem források: - állati eredetű: Na, P, agy, máj, szív, tojás, tej; - növényi eredetű: Mg, Na, Cl, zöldségekben, gyümölcsökben..	Élelem források: izom, hús melléktermékei, tojássárgája, hüvelyesek, friss gyümölcs, zöldségfélék. Szerepe a szervezetben: - A vas a légzésfunkcióban szerepet játszó enzimek összetételébe jut, a hemoglobin összetételében vagy oxigént szállít a tüdőből a szövetekbe. - A jód befolyásolja a pajzsmirigy működését (tej, tojás, tengeri hal). - A réz és cink a májban található.

JEGYEZD MEG!

- ◆ Nagy mennyiségben az ólom, a cink, a réz káros lehet az emberre. Az élelmiszerben való jelenlétük bizonyos határokon túl nem megengedett.

VI. A VÍZ

A víz az emberi szervezetben 60-70% -ban található meg, a vízmennyiség 20% -ának elvesztése halált okoz. A víz feloldja az ásványi- és a tápanyagokat, elősegíti a sejtekbe történő szállítást, ahol átalakulnak, majd ezt követően szintén segítségével a különféle reakciók maradványait a bőrön, a vesén, a tüdőn, keresztül kiüríti, így a víz biokatalitikus szerepet tölt be.

TUDDAD, HOGY?...

A testből eltávolított és a meglévő vízmennyiség között állandó egyensúlynak kell lennie, EZ az úgynevezett vízmérleg vagy hidrikus egyensúly.

VII. AZ ENZIMEK

Az enzimek biokatalitikus szerepet játszó szerves anyagok, amelyek megtalálhatók mind az emberi és állati szervezetben, mind a növényi organizmusokban és mikroorganizmusokban.

Az élelmiszerek megváltozhatnak saját enzimeink vagy a mikroorganizmusokhoz tartozó enzimek hatására. Az enzimek hatását a hőmérséklet és a környezet reakciója befolyásolja.

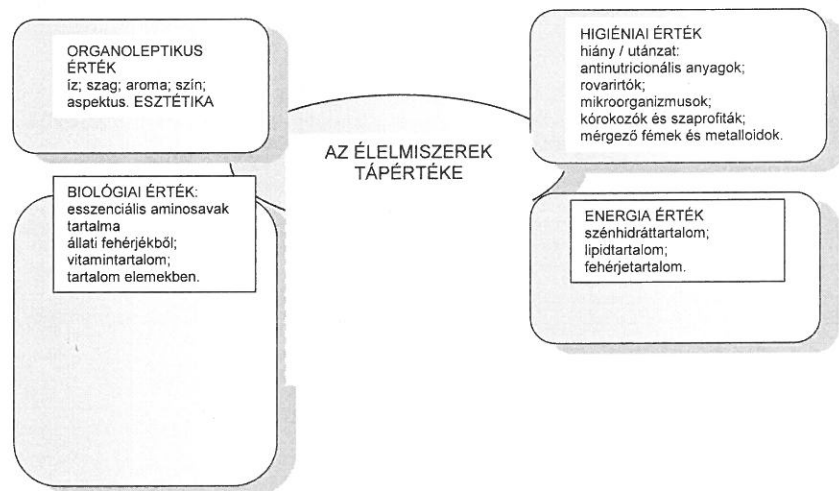
JEGYEZD MEG!

- Az enzimek a következőkbe sorolhatók:
- endoenzimek - amelyek a sejtek belsejében hatnak.
 - exoenzimek - amelyek a sejteken kívül hatnak.

2.2. Az ételek kalóriaértékének kiszámítása

A kulináris technológiában a tápérték fogalma négy dimenziót foglal magában, amelyeknek fő szerepe van az élelmiszer piaci hatásának értékelésében:

- pszichoszensoriális érték;
- energetikai érték;
- biológiai érték;
- higiéniai érték.



Az ételek tápértéke

A tápérték a korrelációt képviseli a pszichoszensoros, energetikai, biológiai és higiéniai érték között. Egy élelmiszer / kulináris készítmény / cukrászati termék esetében a tápérték (annak négy oldalával) a fő szempont a minőség értékelésében.

- Az ételek pszichoszensoriális értéke (érzékszervi és esztétikai érték) - határozza meg a termék megvásárlási döntését. Az érzékszervi (organoleptikus) tulajdonságok az átlagos vásárló számára az első kritériumok a minőség értékelésében.
- Az ételek energiaértéke - az energiaellátás képességét képviseli, és kilokalóriában vagy kilojoumban van kifejezve.
- Biológiai érték - kifejezi a normális anyagcseréhez elengedhetetlen nélkülözhetetlen komponensek, ill. esszenciális aminosavak, vitaminok (zsírban oldódó: A, D, E, K és vízben oldódó: C és B komplex) és ásványi elemek (kalcium, vas, foszfor, kálium, nátrium, jód) jelenlétét.
- Higiéniai érték - az egészségügyi jogszabályok tárgya, amelyek korlátozó határértékeket írnak elő az összes káros összetevőre.

Egy élelmiszertermék energiaértékét a fűtőértékű (calorígen) trofinok határozzák meg: fehérjék, szénhidrátok, lipidek. A fő trofinok kalória-együtthatói = 1 gramm tápanyag elégetésével:

Kalória-együtthatók egy gramm tápanyag elégetésével		FAO-együtthatók
1 g fehérje =	4,1 kcal vagy 17,15 kJ	4 kcal vagy 16,7 kJ
1 g lipid =	9,3 kcal vagy 38,9 kJ	9 kcal vagy 37,7 kJ
1 g szénhidrát =	4,1 kcal vagy 17,15 kJ	4 kcal vagy 16,7 kJ

Ezekből az együtthatókból és az élelmiszerekben lévő fehérjék, szénhidrátok, lipidek százalékos arányából kiindulva meghatározhatjuk a termék energiaértékét az alábbiak szerint:

$$Q_n = (P \times K_p) + (L \times K_L) + (G \times K_G)$$

Ahol:

- Q_n – n termék energia értéke;
- K_p, K_L, K_G = fehérjék, lipidek, szénhidrátok kalória együtthatói;
- P = össz fehérje mennyiség;
- G = össz szénhidrát mennyiség;
- L = össz lipid mennyiség.

Példát adunk a folyékony készítmény tápértékének és energiaértékének kiszámítására. Zöldségkrémleves - mennyiségek 4 adagra: 300 gr.

Nyersanyag	Súly	P%	L%	G%	P számított	L számított	G számított	Vitam.	Ásv. sók
Burgonya	500 g	1,7	0,2	17,4	8,5	1	87	B, C	Na, K
Murok	500 g	1,5	0,3	8,8	7,5	1,5	44	A, B1, B2, PP, C	Na, K, Ca, Mg, Fe, S, Cu, P, Cl
Hagyma	20 g	1,5	0,2	10,5	0,3	0,04	2,1	A, B1, B2, PP, C	Na, K, Ca, Mg, Fe, S, P, Cl
Zeller	50 g	1,4	0,3	5,9	0,7	0,15	2,95	B1, B2, PP, C	Na, K, Ca, M?g, Fe, S, Cu, P, Cl
Paprika	10 g	1,1	0,2	4,6	0,11	0,02	0,46	A, B1, B2, PP, C	Na, K, Ca, Fe, P
Petrezselyem	10 g	1,1	0,8	10	0,11	0,08	1	A, C	Na, K, Ca, Mg, Fe, S, P, Cl
Összesen	-	-	-	-	17,22	2,76	137,51		

A tápérték: P + L + G = 17,22 + 2,76 + 137,51 = 157,49 g tápanyag.

$$Q_n (\text{Energia/kalória érték}) = (P \times 4,1) + (L \times 9,3) + (G \times 4,1) = (17,22 \times 4,1 \text{ Kcal}) + (2,76 \times 9,3 \text{ Kcal}) + (137,51 \times 4,1 \text{ Kcal}) = 70,602 + 25,668 + 563,791 = 660,061 \text{ kcal/4 adag, 1 adag} = 165,01 \text{ kcal}$$

Minden kulináris termékhez / készítményhez mellékelni kell a tápértékjelölést, amely tájékoztatja a fogyasztókat a termékekben / készítményekben található tápanyagokról.

A tápértékjelölésnek tartalmaznia kell az alábbiakra vonatkozó információkat:

A készítmény neve: Zöldségkrémleves 1 adag / 300g,
 Nyersanyagok: burgonya, sárgarépa, hagyma, zeller, paprika, petrezselyem,
 Felhasználhatósági idő: 24 óra
 Energiaérték: 165 Kcal;
 Tápérték: 39,37 g tápanyag
 Fehérje: 4,30 g / 1 adag
 Lipidek: 0,69 g / 1 adag
 Szénhidrátok: 34,37 g / 1 adag

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

További példák az energiaérték kiszámítására (Q)

Példa 1:

Számítsa ki az energiaértéket a következő információk alapján:

Termék megnevezése	Mennyiség	Fehérjék % (P)	Lipidek% (L)	Szénhidrátok% (G)
Fehér búzakenyér	200 g	7,5	0,4	52,0
		$(7,5 \times 200):100=15$	$(0,4 \times 200):100=0,8$	$(52,0 \times 200):100=104$
$Q_{\text{kenyér}} = (P \times Kp) + (L \times Kl) + (G \times Kg) = (15 \times 4,1) + (0,8 \times 9,3) + (104 \times 4,1) = 61,5 + 7,44 + 426,4 = 495,34 \text{ kcal}$				

Példa 2:

Határozza meg annak a reggelinek az energiaértékét, ami: 150 g fehér búza kenyérből, 50 g sajt, 100 ml almából és 100 g szőlőből áll.

Termék megnevezése	Mennyiség	Fehérjék % (P)	Lipidek% (L)	Szénhidrátok% (G)
Fehér búzakenyér	150 g	7,5	19,0	1,0
		$(7,5 \times 150):100=11,25$	$(0,4 \times 150):100=0,6$	$(1 \times 50):100=0,5$
$Q_{\text{kenyér}} = (P \times Kp) + (L \times Kl) + (G \times Kg) = (11,25 \times 4,1) + (0,6 \times 9,3) + (78 \times 4,1) = 46,12 + 5,58 + 319,8 = 371,54 \text{ kcal}$				
Sajt	50 g	25,0	0,4	52,0
		$(25 \times 50):100=12,5$	$(19 \times 50):100=9,5$	$(52,0 \times 150):100=78$
$Q_{\text{sajt}} = (P \times Kp) + (L \times Kl) + (G \times Kg) = (12,5 \times 4,1) + (9,5 \times 9,3) + (0,5 \times 4,1) = 51,25 + 88,31 + 2,05 = 141,61 \text{ kcal}$				
Almálé	100 ml	0,09	-	17,4
		$Q_{\text{alé}} = (P \times Kp) + (L \times Kl) + (G \times Kg) = (0,09 \times 4,1) + (0 \times 9,3) + (17,4 \times 4,1) = 0,36 + 71,43 = 71,79 \text{ kcal}$		
Szőlő	100 g	2,1	1,7	18,0
		$Q_{\text{szőlő}} = (P \times Kp) + (L \times Kl) + (G \times Kg) = (2,1 \times 4,1) + (1,7 \times 9,3) + (18 \times 4,1) = 8,61 + 15,81 + 73,8 = 98,22 \text{ kcal}$		
$Q_{\text{reggeli}} = Q_{\text{kenyér}} + Q_{\text{sajt}} + Q_{\text{alé}} + Q_{\text{szőlő}} = 371,54 \text{ kcal} + 141,61 \text{ kcal} + 71,79 \text{ kcal} + 98,22 \text{ kcal} = 682,52 \text{ kcal}$				

A romániai konkrét körülmények és a népesség szerkezete alapján a táplálkozási szakemberek megállapították, hogy élettani szempontból az egy lakosra jutó átlagos napi fogyasztás 1800 - 2000 kcal, összehasonlítva az európai országok lakosságára meghatározott szintekkel.

OLVASMÁNY!

Energiaszükségletünket kalóriában vagy KJ-ban (kilojoule) határozzuk meg. Egy kalória az a hőmennyiség, amely 1 g 14,5 °C-os víz hőmérsékletét 15,5 °C-ra emeli normál légköri nyomáson. Az SI mértérendszer szerint ma már joule-ban, illetve kilojoule-ban adjuk meg ezen értékeket, ám ez még nem teljeskörűen alkalmazott megoldás. Az emberi szervezet számára szükséges energia a táplálékból (fehérje, szénhidrát, zsír) származik. A legtöbb energiát a zsírok (9,3 kalória/g.), ennél kevesebbet a fehérjék (4,2 kalória/g.) és a szénhidrátok (4,1 kalória/g.) juttatják a szervezetbe. A tápanyagok energetikailag részben helyettesítik egymást, sőt bizonyos korlátok között át is alakulnak egymásba. Az egyes tápanyag-molekuláknak azonban megvan a maguk specifikus szerepe a sejtek felépítésében és a szintézisben. Ez az oka annak is, hogy pl. a zsírral szemben, valamennyi fehérjét mindennap el kell fogyasztanunk a nitrogén- (fehérje) egyensúly fenntartásához. Egy adott nap bőséges fehérjebevitel nem fedezi a következő napra szükséges, aktuális fehérjeigényt, mivel a felesleges aminosav mennyisége nem (vagy csak nagyon) korlátozottan raktározódhat, azaz lebomlik.

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

3. FEJEZET - ÉLELMISZERCSOPORTOK ORGANOLEPTIKUS

JELLEMZŐI

- Gabona és gabona termékek
 - Zöldségek és gyümölcsök. Feldolgozásukból származó termékek
 - Hús, hús melléktermékek
 - Hal, hal melléktermékek és egyéb tenger gyümölcsei
 - Tej- és tejtermékek
 - Fűszerek, élvezeti cikkek és egyéb adalékanyagok
- E fejezet áttanulmányozása után A 4457/05.07.2016-os számú Tanügyi és Tudományos Kutatási Minisztérium Rendeletének 3. Melléklete, a 4121/13.06.2016-os számú Szakmai képzési szabvány, 4. Melléklete szerint a diákok az alábbi ismereteket, szakértelmet és magatartást tulajdoníthatnak el:





A tanulás eredménye:

Ismeretek	Szakértelem (képességek)	Magatartás
4.1.5. Az élelmiszer csoportok organoleptikus jellemzőinek beazonosítása	4.2.6. Az élelmiszerek organoleptikus ellenőrzése a szak-dokumentáció alapján	4.3.5. Speciális dokumentáció felhasználásával vállalja a felelősséget az élelmiszer-tárolási- és feldolgozási szabályok betartásáért.

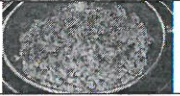




3.1. Gabona és gabona termékek

Az ellenőrzött érzékszervi jellemzők a következők:

- a szín;
- a megjelenés;
- egységesség;
- a szag;
- az íz;
- konzisztencia (állag).

FONTOSABB GABONA TERMÉKEK ORGANOLEPTIKUS JELLEMZŐI	
	Grízes málélisz (málai grísat) - - nagy, sárga-narancssárga granulátum formájában jelenik meg, korpanyomok nélkül. Az íze enyhén édes, illata jellegzetes. Nem lehet svanykás, keserű, rohad, penészes, pállott íz. Ezenkívül semmilyen szennyeződés vagy fertőzés nyoma nem megengedett.
	Puliszkalisz (málai superior) - finom por formájában, szalma-sárga színű, korpa- nyomokban jelenik meg.
	Gríz (dara) (grisz) - sárgásfehér színű, kellemes szagú, jellegzetes ízű, enyhén édes, keserű vagy savanyú íz nélkül, rágáskor recsegés nélkül. Rovarak jelenléte, penész vagy pállott szag nem megengedett.
	Rizs (orez) - hántolt, egészséges, egyenletes szemek formájában jelentkezik. A színe fehér és sárgás-fehér között változhat. Az illat jellegzetes, az íze kellemes, édes, specifikus. Fertőzés nem megengedett.

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

	Árpakása (arpaceas) - ovális szemek formájában, lekerekített (árpa) vagy kerek (búza) formában, hántolt és csiszolt, héjnyomok nélkül, kellemes ízű, specifikus, idegen szag nélkül. A szín sárgásfehértől barnászvörösre terjedhet.
	Kukoricapehely (fulgi de porumb) - sárgás-arany színű, egységes, égési nyomok nélkül, kellemes illatú és ízű.
	Liszt (fainá) - a szín, illat és íz alapján értékelik, összehasonlítva egy standard mintával. Egy faállványra egyenlő mennyiségben helyezzzük az analizálandó lisztmintákat és a standard lisztet. 1-2 percre vízbe merítjük, szellőztetjük és elemezzük a színét és korpa nyomokat. A szagot úgy határozzuk meg, hogy a mintát vízben melegítjük körülbelül 70 °C-ra, majd lehűtjük, leeresztjük a vizet, és megszagoljuk a mintát. Az ízt rágással határozzuk meg.
	Kenyér (pâinea) – volumen (tömeg), szín, a kéreg megjelenése, a bélzet, az aroma és az íz alapján értékelik. Deformációk, laposodások, repedezések, égési sérülések, nagy repedések nem megengedettek. Az illat a kenyér szeletelése és többszöri préselése után értékelhető. Nem megengedett penész, avasodás szag. Az ízt az ízleléssel határozzuk meg, és édeskés.
	Száras tészta (paste făinoase) - megjelenésük, színük, illatuk és ízük alapján értékelik őket. A szemrevételezés során megfigyelik a sima felületet, lisztnyomok nélkül, kis asperitások, enyhe hajlítások megengedettek. A szín fehér, egységes, és azok, amelyek adlékokat tartalmaznak, egyedi árnyalatúak.
Az érzékszervi tulajdonságok lehetővé teszik a búzadarak minőségének értékelését, a technológiai folyamat vagy az alapanyagok minőségi hibáinak azonosítását, valamint a hibás tárolás során bekövetkező lebomlási folyamatok azonosítását.	

A sütőipari termékek hibáit az alapanyagok minősége, különösen a felhasznált liszt minősége, a technológiai eljárás vagy a nem megfelelő körülmények közötti szállítás okozza.

Külső hibák	Szín hibák	Íz hibák	Szag hibák
Eltérések a tipikus formától: dudorok, nyakasodások, zúzódás, laposodás, térfogatcsökkentések, repedések jelenléte, ragacsosság.	Az égett vagy sápadt héj a sütés hőszabályozását jelzi.	- Savanyú íz, a hosszas kelesztésnek köszönhető, - édes íz, a rövid kelesztésnek köszönhető	A környezetből kölcsönzött idegen szag jelenléte, szállítóeszköztől vagy nem megfelelő tárolás miatt.

A krétás betegséget (boala cretoasă) a baktériumok okozzák, amelyek a kenyér felületén fejlődnek és fehéres, krétaporhoz vagy liszthez hasonló foltokat képeznek.

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

3.2. Zöldségek, gyümölcsök. Feldolgozásukból származó termékek

3.2.1. Zöldségek és feldolgozásuk során előállított termékek

A zöldségek minőségének ellenőrzése az érzékszervi vizsgálat alapján történik, az alábbi jellemzők azonosítása útján:

JELLEMZŐK	ORGANOLEPTIKUS ELLENŐRZÉS
A frissesség állapota	megjelenését, alakját és színét értékelik; nem megengedett a teljesen fonnyadt vagy fonnyadt részek jelenléte.
A fajta hitelessége	összehasonlítják a konyhában fogyasztásra vagy feldolgozásra szánt zöldségeket minták, formák vagy színes lapokon látható zöldségekkel
A fajta alakja	ezeket a referenciamintákkal történő összehasonlítás révén vizsgálják, és a zöldségek fajtája alapján azonosíthatunk hengeres, kúpos, ovális, gömb formákat stb.
Zöldségméret	súlyban, térfogatban, hosszban fejezik ki, és vonalzóval történő méréssel vagy egy darab mérésével, illetve darabok kilogrammonkénti hitelesítésével igazolják
A héj színe	a természetes fénynél vizsgálják, és jelzi a zöldségek érettségét; több szín jelenlétében az domináns pigmentet veszik figyelembe.
Egészségi állapot	ezt szabad szemmel vagy nagyítóval értékelik; nem lehet semmilyen betegség vagy kártevők által megtámadott zöldség, szennyeződés, amelyben talaj- vagy anyagnyomok találhatóak.
A bél (hús) színe	ellenőrizhető egy véletlenszerűen kiválasztott zöldségminta felvágásával egy jelentős mennyiségből.
A bél (hús) konzisztenciája	több zöldség megtapogatásával egy mennyiségből, esetleg kóstolással; fajtánként meghatározhatók leveses, lágy vagy ropogós zöldségek
Aroma és íz	ízleléssel, szaglással, megfigyelve a fajta szerinti megkülönböztetést; az érettség mértéke és a termesztés körülményei alapján értékelhető.

A zöldségek belső és rejtett hibáit a hosszanti vagy keresztirányú metszés után találhatjuk meg; a különféle zöldségféléknél sajátosak.

A friss zöldségeknek különféle hibái lehetnek fajtának és változatoknak megfelelően. Ezek közül megemlítjük:

- magvak jelenléte a túlérettégi szakaszokban (uborka, tök, padlizsán, zöldborsó, zöldbab);
- másodlagos gyökerek és fás részek jelenléte (gyökérezöldsegekben: sárgarépa, petrezselyem, paszternák, zeller, retek);
- a virágrózsa (lujetr) jelenléte (spenót, saláta, retek, hagyma);
- hámlás (hagyma, fokhagyma);
- a zöld gallér jelenléte a szár körül (paradicsomban);
- keserű íz (uborka);
- vágások, mechanikai sérülések, idegen testek, csírázás, ráncosodás (burgonyában).

Azokban az esetekben, amikor a válogatatlan zöldségeket fagyaszadják, hibáik teljes mértékben megfigyelhetők, még fokozottabban a feldolgozott termékekben is. Az alábbi táblázat bemutatja a fagyasztott zöldségek főbb hibáit.

HIBÁK	OKOK
Fagyasztó égések	A hibás csomagolás világos színű foltok megjelenését okozza a termékek felületén.
A szövetek lágyulása	Az érettségi szakasz túllépése a betakarításkor, nem megfelelő körülmények közötti tárolás, nagy hőmérsékleti ingadozások, a szavatossági idő túllépése.
A színek változása	A szövetekben lévő oxigén a pigmentek oxidációját és a friss zöldségekre jellemző élénk színek elvesztését eredményezi.
Savanyú megjelenése	Az előfagyasztási műveletek meghosszabbítása bizonyos fermentációs folyamatok megindulásához vezet.
Keserű íz megjelenése	Bizonyos enzimeknek a lipidvegyületekre gyakorolt hatása miatt.
Aroma elvesztése	A helytelen csomagolás és a hosszabb ideig tartó tárolás az aromaanyagok elillanásához vezet.

A pácolt termékek fő hibái a következők:

Kellemetlen íz és szag	Lágyulás	Barnulás/szín sötétedés	Nyúlóadás	Főledés/bőrösödés
------------------------	----------	-------------------------	-----------	-------------------

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

Annak érdekében, hogy organoleptikusan alkalmasak legyenek a zöldség- és gyümölcskonzerveknek meg kell felelniük a minőségi előírásokban meghatározott elfogadhatósági feltételeknek.

A zöldségkonzervek minőségének ellenőrzése a dobozok külső és belső jelölésének és megjelenésének felmérésével történik. Az üvegek tiszták, szorosan lezártak és dudormentes fedelűnek kell lenniük. Fémdobozok esetében nem engedélyezett rozsdafoltok, horpadások vagy dudorok.

A zöldségkonzerveket tartalmazó edényeket 40 ° C-os vízbe helyezve ellenőrizzük a légzárást. Figyelj továbbá a zöldségek megjelenését, a zöldségek állagát, ízét, színét és tartalmát a nettó tömeghez viszonyítva.

A zöldségek méretének, színének és érettségének egymáshoz közelinek kell lennie. Az ízének és illatának a zöldségekre jellemzőnek kell lennie, idegen íz és szag nélkül. A zöldségeknek vagy zöldségdarabok jól meg kell legyenek főve és sértetlenek kell legyenek.



PÉLDÁUL

A paradicsomkoncentrátumoknak homogén, sűrű masszának kell lennie, romlás, erjedés vagy penész nyomai nélkül; illatának és ízének kellemesnek kell lennie, jellemzően a paradicsomra, az erjedés vagy a penész íze és szaga nélkül a színnek a termék teljes tömegében egyenletesnek kell lennie, az élénkpirosától a téglavörösig.

TUDTAD, HOGY?

- A zöldségek tápértékének és ízének megőrzése érdekében a forrásban levő vízbe kell tenni.
- A gyökérzöldségek gyorsabban főnek, ha forrásban lévő sós vízben forralják fel.
- A fagyasztott zöldségek megőrzik változatlan tápértéküket, ha azokat közvetlenül felolvasztás nélkül készítik el.
- A friss zöldségek szinte sértetlenül megőrzik vitaminjaikat, ha röviddel az ételkebe történő bevitelük előtt nagyon rövid idővel előtte tisztítják és mossák meg őket.

3.2.2. Gyümölcsök és feldolgozásukból származó termékek

A friss gyümölcsök minőségi szintjüktől függően egy, kettő vagy három minőségi osztályt alkothatnak: extra, I. és II. Egyes gyümölcsök (szőlő, alma, körte) esetében a fajtákat a minőségi teljesítmény szerint az A, B vagy C csoportba sorolják.

Az A és B csoportba tartozó fajták minden minőségi osztályt alkothatnak, ellentétben a C csoporttal, amelyek nem képezhetik az extra osztályt.

A fogyasztásra és feldolgozásra szánt gyümölcsöknek a következő minőségi feltételeknek kell megfelelniük:

frissesség	érettség	egészség és tisztaság
fajta azonosság	méret	alak
szín, íz, aroma	levesesség	szerkezeti épség

A gyümölcs minőségének ellenőrzése az érzékszervi vizsgálat alapján történik, a következő jellemzők azonosítását követően:

Választék	Megjelenés	íz
* alma, körte, birsalma, citrusfélék	- színes kéreg (héj), húsos bél, magok a pergamen páholyokban található	- specifikus / kifejezett aroma; - savas, összehúzó.
* cseresznye, meggy, sárgabarack, őszibarack, szilva, datolya	- erősen színezett kéreg (héj) mely különbözik a bétől, a magvakat magába záró csontos magok	- édes-savanyú, - összehúzó, - nem aromás.
* eper, szamóca, málna, szeder, ribizli, áfonya, szőlő, füge, mazsola	- lédús bél apró magok szétterjednek a bélben.	- nagyon illatos; - összehúzó; - cukros.
* diófélek, mogyoró, mandula, pisztácia, földimogyoró	- ehetetlen kéreg ehető magok, fás kéregbe zárva.	- enyhén aromás, olajos.

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

A friss gyümölcs tárolása során a levegő hőmérsékletét és páratartalmát állandóan 12-14 ° C-on, a levegő relatív páratartalmát pedig 85%-on kell tartani. A levegő paramétereinek csökkentése és növekedése egyaránt meghatározhatja a termékek romlását.

A gyümölcsök állapotát szisztematikusan ellenőrizni kell, és amikor az romlás jelei megjelennek, meg kell válogatni és értékesíteni.

Konzervgyümölcs esetében az alábbi érzékszervi tulajdonságok ellenőrizhetők:

1. a csomagolás külső megjelenése;
2. a tégely jelölése (márkázása);
3. a termék megjelenése a csomagolásban;
4. szín
5. konzisztencia;
6. a termék illata és íze;
7. a csomagolás belső megjelenése.


Érzékszervi jellemzők

Csomagolás vizsgálata	• figyelembe veszik a csomagolás típusát és állapotát; • megfigyelhető a tartály külső megjelenése, ellenőrizve, hogy van-e dudor, szivárog-e a tartalma, nincsenek-e mechanikai deformációk; • a fémtartályokon figyelhető meg, ürítés után ellenőrizzük belső megjelenésüket, figyelni arra, hogy márványos megjelenésű (kék-lila foltok)
Márka vizsgálata	• a gyártó neve és címe • a választék neve • szabványszám • fogyasztói tájékoztató elemek: nettó tömeg, eltarthatóság, felhasznált összetevők stb.
Kínézet ellenőrzése	• abból áll, hogy a folyadékot üvegpalackba öntik és átlátszó fényben megfigyelik; a gyümölcsök fehér tányérra kerülnek, egyetlen rétegben, amely után megjelenésüket figyelik meg.
Szín ellenőrzése	• vizuálisan értékelhető mind a gyümölcsökön, mind a folyadékon, a szabványoknak való megfelelés és a fajlagosság mértéke alapján
Konzisztencia ellenőrzése	• vizuálisan, tapintással és rágással értékelik.

A kompótok érzékszervi tulajdonságait a termék szabványának megfelelően a következő táblázat mutatja:

JELLEMZŐK	ELFOGADHATÓSÁGI FELTÉTELEK
Tartály megjelenése	A külső - hermetikusan lezárt, nem domború, nem lapított, rozsdamentes; - a doboz testének enyhe deformációi megengedettek; - nem megengedett olyan alakváltozás, amely az ön elmozdulását okozhatja.
	A belső - fekete vagy rozsdafolt nem megengedett; - kék foltok és ön-szulfid okozta enyhe márványozás megengedett.
	Befőttes üvegek - hermetikusan lezárt, fedél nem domborodott, rozsdamentes, nem feketés.
Tartalmi megjelenés	- sziruppal borított, rovarok által nem támadott, sértetlen, szár, levél stb. nélküli gyümölcs; - ugyanabban a tartályban a gyümölcsnek azonos fajtájúnak kell lennie, hasonló érettséggel és méretekkel; - válogatott kompótok esetében különböző változatú és fajtájú gyümölcsök megengedettek - a rothadás, a penész vagy az útés jelei nem megengedettek; - a körtét, az almát, a birsalmát meg kell hámozni és meg kell tisztítani a magháztól és a magoktól, a barackot és az őszibarackot pedig ki lehet maggal vagy kimagozva; apró töredék maghéj megengedett a kettőbe vágott őszibarack kompót esetében.
Szirup megjelenés	- tiszta vagy enyhén opálos; lebegő gyümölcs finom részecskéi megengedettek.
Gyümölcs konzisztencia	- megfelelően kemény; a túlfőtt, de nem romlott gyümölcsök megengedettek, a tartályban lévő teljes gyümölcsstartalom legfeljebb 20% -ában;

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

	- málna és szeder esetében a töredezett gyümölcs legfeljebb 30% -a megengedett.
Gyümölcs színe	- a változatra, fajtájára és érési fokra jellemző, szinte egyenletes ugyanabban a tartályban; - szeplős vagy egyenetlen gyümölcs megengedett a teljes tartalom 20% -ában a tartályban; - sárgabarack kompót esetében a fruktóz gyümölcs aránya nem korlátozott; - világos színű gyümölcsöknél (alma, körte, cseresznye, szilva), az enyhén barna szín megengedett; - körte és birsalma esetében a halvány rózsaszínű szín is megengedett.
	
Iz és szag	- kellemes, a főtt gyümölcsökre jellemző; - idegen íz vagy szag nélkül (penész, erjedés, savanyú stb.).

3.3. Hús és húspari melléktermékek

A hús minőségének értékelését organoleptikus vizsgálattal és laboratóriumi módszerekkel végzik. Ezeket a módszereket használják a frissesség mértékének meghatározására és az állatok állapota, a vágási műveletek, feldolgozása és tartósítása által okozott hibák felismerésére.


JEGYEZD MEG!

Az egészségügyi-állat-egészségügyi normák előírják az ételmérgező fertőzéseket és parazitákat előidéző patogén mikroorganizmusok hiányát.





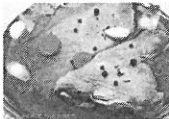

A hús frissességének megállapítási kritériumait az alábbi táblázat tartalmazza:

KRITÉRIUMOK	JELLEMZŐK
Külső megjelenés	- kívülről a húsnak száraz hártáival kell rendelkeznie; - a zsírnak jellegzetes színe, állaga és íze van; - az inak és az izületek fényesek.
Konzisztencia	- szilárd és rugalmas, metszetben kompakt; - ujjal megnyomva visszatér az eredeti formájához.
Szín	- kívül a hús rózsaszíntől pirosig, metszetében fényes és nedves, nem ragadós; - az izomlé tiszta és nehezen gyűjthető össze.
Szag	- a fajra jellemző; - a felszínen és a metszetben közvetlen szaglással értékelik.
Húslé	- forralás és ülepítés után átlátszó, tiszta és aromás, a zsír a felszínen gyűlik.

A fő húsfajták minőségi jellemzőit az alábbi táblázat tartalmazza:

HÚSFAJTÁK	JELLEMZŐK
MARHAHÚS	
Borjú	- fehér-rózsaszín, - finom izomrostok; - zsír nélkül; - gyors emészthetőség
	
Növendék	- halványvörös szín; - közepes konzisztencia; - fehéres-sárga zsír; - márványos megjelenés.
	
Marha	- piros szín; - márványos megjelenés;

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

	- fejtett izomrostok; - specifikus szag; - sárgásfehér faggyú; - erős konzisztencia.
SERTÉS HÚS	- culoare roz-deschis; - grăsime albă și sticloasă; - fibre musculare fine; - consistență mai moale; - grăsină este albă.
	
JUH- ÉS KECSKEHÚS	- halványvörös szín; - finom, de tömör izomrostok; - specifikus szag; - a faggyú fehér és omlós.
	
SZÁRNYAS HÚS	- fehér a mellkas területén és vöröses a többi területen; - a zsír a bőr alatt vagy a belső szervek körül van.
	
VADHÚSOK	- sötétvörös szín, kis eltérésekkel, a fajtától függően; - finom, de sűrű izomrostok; - jól fejlett kötőszövet; - rosszul fejlett zsírszövet; - jellegzetes szag; - nehezen emészthető, pácolást igényel.
	
HAL	- fehér szín; - sajátos íz és illat; - fényes pikkelyek, jól rögzítettek; - vörös kopolytű, nyálka nélkül; - erős és rugalmas konzisztencia.
	

A tartósított hús minőségi jellemzőit az alábbi táblázat mutatja:

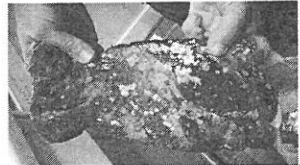
KRITÉRIUMOK	JELLEMZŐK
Külső megjelenés	- kompakt tömb, jégréteg nélkül.
Konzisztencia	- a hús kemény, és a hús hangjának ütésre tisztának kell lennie.
Szín	- kívülről a szín élénkebb a normálnál; - ujjal megnyomva erős piros nyom jelenik meg.
Szag	- nincs



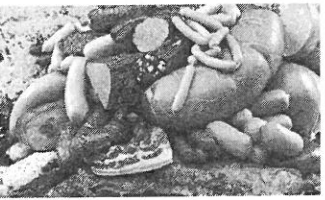
A romlott húsnak az alábbi érzékszervi tulajdonságai vannak:

KRITÉRIUMOK	JELLEMZŐK
Külső megjelenés	- száraz vagy nedves és ragadós felület, gyakori penészfoltokkal - a zsír matt, szürke árnyalattal

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

	- puha, szürke inak, bőses nyálka borítja.	
Konzisztencia	- rugalmatlan, újjal nyomásra nem tér vissza eredeti alakja	
Szín	- szürke vagy zöldes színmind a felületen, mind a metszeten	
Szag	- kellemetlen, ammonia, avas vagy rothadt	

A felvágottak érzékszervi vizsgálattal meghatározott minőségi jellemzői:

KRITÉRIUMOK	JELLEMZŐK	
Külső megjelenés	- héj száraz, ellenálló, nyálka vagy penész nélkül, összetétele összefüggő	
Megjelenés metszetben vagy vágás felületen	- rózsaszínű, egyenletes, szürke foltok nélkül; - fehér szalonna	
Szín	- sűrű; - leveses.	
Szag és íz	- kellemes, fűszeres; - az alap nyersanyagra jellemző.	

3.4. Hal, hal melléktermékei és egyéb tengeri termékek

Az alábbi táblázat a friss hal minőségi jellemzőit mutatja be

KRITÉRIUMOK	JELLEMZŐK
Általános megjelenés	- nem lehet mechanikai sérülés, tisztának kell lennie.
Kopolyúk megjelenése	- színe sötétvöröstől rózsaszínig, szagtalan és nyálka nélküli.
Szemek megjelenése	- tiszta, domború, töltse ki a szemüreget, átlátszó szaruhártya.
Szín	- természetes bőr és pikkelyek (az egyes fajokra jellemzők).

FIGYELEM!! Hal vásárlása előtt gondosan vizsgálja meg annak szemét és kopolyúit. Ha a szeme behorpadt az üregébe, vagy ha a füle elszakadt a kopolyúktól, hagyjon fel a vásárlással. Ha a halnak nincs feje, akkor vegye figyelembe, hogy friss hal esetében a hús szilárdan rögzül a csontoknál, és a pikkelyek ellenállnak a leválásnak.
- Ne vásároljon halat szürke kopolyúkkal. A romlott hal bőrén lévő nyálkahártyának sajátos kellemetlen szaga van, és megnyomásakor az ujj könnyen belemeleg a húsba, és nyomokat hagy maga után, ami nem rúg vissza.
- Nem engedélyezett értékesíteni olyan halat, ami: mechanikus sérülésekkel, gyenge, nem kompakt állagú hússal, fanyar erjedésszagú kopolyúkkal, nyálkás külső réteggel (ragadós) jelenlétével rendelkezik.

Az alábbi táblázat a halkonzervek minőségi jellemzőit mutatja be:

KRITÉRIUMOK	JELLEMZŐK
Megjelenés	- fém dobozok vagy üveg (félkonzervek - fém vagy polimer dobozokban); - a dobozokat hagyományos táblákkal kell megjelölni, amelyek két vagy három sorban helyezkednek el; • első: a gyártás dátuma (nap, hónap, év - mindegyik 2 számjeggyel); • második: érvényességi idő (6 számjegyet tartalmazhat); • harmadik: a váltás száma (egy számjegy) és a halászati ipar mutatói - „P”
A csomagolás felnyitásakor	konzisztencia, szín, íz, illat stb., a konzerv típusától, a csomagolástól függően

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

3.5. Tej és tejtermékek

A tej frissessége savassága alapján értékelhető, tárolási idő függvényében növekszik a tejsavbaktériumok tevékenységének köszönhetően.

TUDTAD, HOGY?



- ✓ A savasságot Thorner fokban (° T) fejezzük ki n / 10 NaOH-oldat alkalmazásával.
- ✓ A minőségi előírások szerint a tej savtartalma 20 ° T-ig a friss teje jellemző.

A laboratóriumi vizsgálatokkal meghatározható:


- tej zsírtartalma;
- fehérjeteralom;
- szárazanyag-tartalom.

A tej minőségi jellemzőit organoleptikus vizsgálattal határozzák meg, elemezve a következő tulajdonságokat:



TULAJDONSÁG	ELLENŐRZÉSI MÓD	JELLEMZŐK
Megjelenés	A tejet egyik edényből a másikba öntik és figyelik annak homogenitását és konzisztenciáját, valamint idegen testek jelenlétét.	- homogén, opálos folyadék - üledék és látható szennyeződés nélkül
Konzisztencia		- folyékony, - viszkózus (vastag) konzisztencia nem megengedett.
Szín	A tejet közvetlenül természetes fényben nézzük, színtelen üveghengerbe tesszük.	- fehér, enyhén sárgás; - egyenletes az egész tömegében; - kissé kékes a lefőlözött tej esetében.
Íz és szag	Az ízt szobahőmérsékleten, az illatot pedig a tej 50-60 ° C-ra történő felmelegítésével érezhetjük	- kellemes, édes; - nincs idegen íz és szag.

	A minőségi TEJFŐLÉ homogén tömegű, szennyeződések nélküli, folyékony állagú, de viszkózus, zsír- vagy fehérjeagglomerációk nélküli termék. Fehér vagy sárgás termék, kellemes illat, tejsavas erjedés íz.
	A VAJ fehéres-sárga vagy szalmasárga színű, a tömegben egyenletes, felületén és metszetén jellemző fényű vagy matt; tömegének tömörnek, homogénnek és törhetetlennek kell lennie.

A sajtválaszték minőségi jellemzői:

VÁLASZTÉK	JELLEMZŐK	MINŐSÉGI JELLEMZŐK
	Megjelenés	- finom homogén paszta; - szennyeződésektől és só nyomoktól mentes.
	Szín	- fehér vagy sárgásfehér, egyenletes a teljes tömegben
	Konzisztencia	- puha; - nem porladó (töretlen) finom paszta.
	Szag és íz	- kellemes; - enyhén savanykás.
Telemea	Megjelenés	- egész darabok síma felülettel vagy ülényomokkal;

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

	Szín	- a metszetben ritka fermentációs lyukak vannak. - fehér vagy sárgásfehér; - porcelánfényű.
	Konzisztencia	- sűrű, kötött tömeg; - töretlen.
	Szag és íz	- kellemes, enyhén savanykás; - megfelelően sós.
	Megjelenés	- hengeres darabok; - sima és paraffinozott felület; - repedések nélküli; - a metszetben ritka fermentációs lyukak vannak.
	Szín	- egyöntetű, fehér-sárga vagy sárga.
	Konzisztencia	- erős, kissé rugalmas; - töréskor rugalmassá válik.
	Szag és íz	- kellemes, a sajtokra jellemző.

A sajt hibák oka lehet a helytelen tejminőség, a helytelen technológiai folyamat stb.

A sajt hibák következő kategóriáit különböztetjük meg:

- Héj hiba,
- Alak hiba,
- Szín hiba,
- Rajzolat hiba, íz/szag hiba.

TUDTAD, HOGY..?

A tejfől olyan termék, amelynél nem ritkán találtak természetes összetevők helyettesítését vagy idegen anyagok hozzáadását. A tejszín leggyakoribb hamisítása a liszt, a tojásfehérje vagy a zselatin hozzáadása, a krétával való keverék és a tartósítószer.

3.6. Fűszerek, élénkítőszerek (stimulánsok) és egyéb adalékanyagok

A fűszerek a következő érzékszervi tulajdonságokkal rendelkeznek:

Ételecet	• Tiszta vagy enyhén opálos megjelenés jellemzi. A szín a színtelentől a vörössé sárgáig vagy a vörösig változik, attól függően, hogy milyen alapanyagból nyertük. Az illata jellegzetes, íze savanyú.
Citromsó	• Fehér, független, savanykás ízű, vízben oldódó kristályok formájában van.
Bors	• Szemcsés vagy őrölt formában jelenik meg, színe fehér-sárga (fehér bors) vagy világosszürke (fekete bors). Az íze csípős, az illata erős, sajátos.
Fűszer paprika	• Finom por formájában jelenik meg, vörös-narancs színű, édes vagy csípős ízű, kellemes illatú.
Asztali mustár	• Homogén paszta megjelenés jellemzi, sárga-zöld vagy sárga-barna szín, aromás illatú, szúrós, jellegzetes és csípős ízű, savanykás, édes, enyhén sós.
Babér levél	• Fényes megjelenésű, zöld színű, fehéres árnyalattal, kellemes aromával, jellegzetes, kellemes keserű ízzel. A babérlevelek hossza 5-6 cm, szélessége 2-3 cm. Penészes levelek nem megengedettek.
Fahéj	• Kemény héjdarabok, világosbarna, specifikus aroma és csípős-édes íz formájában jelenik meg.
Tea	• Finom, jól sodrott, hajlékony, zöld vagy fekete szálok formájában jelenik meg. Az illata kellemes és illatos. A száruk, idegen levelek vagy szennyeződések csökkentik a tea minőségét.
Kávé	• Ovális szemek formájában hosszanti barázdával vagy kerek formában jelenik meg. A kávébab színe sárgától zöldig változik, a fajtájától vagy a földrajzi származás területétől függően. A kicsi, kerek, világos színű bogyókat magas minőségük miatt értékelik. Az íz, az illat és az aroma a legfontosabb érzékszervi jellemzők, amelyeket a pörkölt és őrölt kávéban, valamint a forró vízben készített infúzió vizsgálatával értékelnek.

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

	• Az őrölt kávé finom por, sötétbarna színű, erős aromájú, specifikus illatú és keserű ízű. • Az oldható kávé finom vagy sötétbarna szemcsés por formájában van, teljesen oldódik hideg vagy forró vízben. Az instant kávé oldat tiszta, kávé-barna színű, kellemes ízű és aromájú.
Kakaó	Ez egy nagyon finom, sötétbarna por, különleges szaggal és részleges oldhatósággal meleg vízben.

Egyéb adalékok

Az emberi táplálkozásban használt különféle termékek diverzifikálásával és ízének javításával kapcsolatos aggodalmak idővel számos adalékanyag felfedezéséhez és felhasználásához vezettek.

Ezeket az adalékanyagokat különféle zöldségekből, gyümölcsökből, magvakból vagy más antioxidánsokból nyerik, és helyettesíthetik a közelmúltig használt termékeket. Ezen összetevők mellett találunk antioxidánsokat is.

Ezeknek az adalékoknak / antioxidánsoknak a használatához meg kell felelniük bizonyos feltételeknek, nevezetesen:

- kielégítő hatás;
- ne adjon át idegen ízt és szagot;
- ne járjon magasabb költségekkel;
- hosszabb tárolás idő biztosítása;

Az élelmiszerekhez kis mennyiségben hozzáadott **kémiai tartósítószer**ek a mikroflóra hatására nem befolyásolják a termékek érzékszervi vagy fizikai-kémiai tulajdonságait.

Az elmúlt időszakban, figyelembe véve a kémiai tartósítószer emberre gyakorolt lehetséges toxikus hatását, elvégezték egy toxikológiai értékelést, és átgondolták az étel összetételében felhasznált dózismennyiségeket.

Adalékok a tápérték növeléséhez.

Mivel az étrendben sok finomított ételt használnak, amelyekben a tapasztalt vitaminvesztés elérte a 40-50% -ot, megállapodtak az étel tápanyagtartalmának javításáról.

Ez az alábbiakkal megtehető:

- a technológiai folyamatok fejlesztése és tökéletesítése annak érdekében, hogy minimalizálják az értékes anyagok veszteségét élelmiszerekből;
- a készített élelmiszerekbe, azoknak a tápláló összetevőknek a beépítése, amelyek hiánya érezhető.

A gélképző anyagok azok az anyagok, amelyeket arra használnak, hogy kötőanyagként szolgáljanak az alapanyagok között, a konzisztencia befolyásolásához, sűrítőelem.

Példák a gélképző anyagokra: pektin, alginát (algák), arab gumi, guar gumi, agar-agar, metil-cellulóz stb.

Kulcsszavak és kulcsfogalmak: érzékszervi (organoleptikus) jellemzők, hibák, szín, konzisztencia, íz, szag, megjelenés, egyöntetűség.

4. FEJEZET - A TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK

MINŐSÉGÉNEK ELLENŐRZÉSE

4.1. A fő élelmiszerek organoleptikus ellenőrzése

4.2. A szolgáltatások minőségének felmérésének módjai

E fejezet áttanulmányozása után A 4457/05.07.2016-os számú Tanügyi és Tudományos Kutatási Minisztérium Rendeletének 3. Melléklete, a 4121/13.06.2016-os számú Szakmai képzési szabvány, 4. Melléklete szerint a diákok az alábbi ismereteket, szakértelmet és magatartást tulajdoníthatnak el:

A tanulás eredménye:

Ismeretek	Szakértelem (képességek)	Magatartás
4.1.5. A termékek és szolgáltatások minőségi jellemzőinek meghatározása	4.2.6. Az élelmiszeripari termékek érzékszervi ellenőrzése a speciális dokumentációnak megfelelően	4.3.7. Felelősség vállalása a termékek és szolgáltatások ellenőrzésében

A termékek minőségi jellemzőinek ellenőrzését organoleptikus vizsgálattal végezzük.

Ételek és készítmények esetében mind az általános érzékszervi, mind a laboratóriumi ellenőrzéseket elvégzik, olyan helyzetben, amikor meghatározzák a fehérjék, lipidek, szénhidrátok, vitaminok, ásványi sók, savasság, viszkozitás stb. mennyiségét.

Az élelmiszerek minőségének ellenőrzése az áruk tulajdonságainak elemzésére és mérésére szolgáló eljárások összességét jelenti, és annak elvégzésére azért kerül sor, hogy megbizonyosodjanak arról, hogy a termék megfelel-e a minőségi előírásoknak, a minőségi dokumentumokban található rendelkezéseknek (elemzési közlemény, minőség igazolás, minőségi előírások).

Ahhoz, hogy egy élelmiszer minőségi szempontból megfeleljen, három alapvető feltételnek kell megfelelnie:

- legyen egészséges, ne legyen mérgező;
- tápértéke van, azaz hasznos lehet a test számára a benne lévő anyagok révén;
- érzékszervi tulajdonságokkal bír, azaz tetszik a fogyasztóknak.


4.1. A fő élelmiszeripari termékek érzékszervi ellenőrzése

Az ételek és a kulináris készítmények/cukrásztermékek érzékszervi tulajdonságai a külső megjelenésre, konzisztenciára, szagra, színre, izre utalnak, és az öt érzék: látás, tapintási érzék, szaglás, hallás és ízlelés segítségével állapíthatók meg.

Az ételek és a kulináris készítmények/cukrásztermékek minőségét az érzékszervi tulajdonságok ellenőrzésével állapítják meg, meghatározva a fogyasztó ételre adott reakcióját, illetve elfogadhatóságát vagy elutasítását.

Az érzékszervi tulajdonságoknak szubjektív jellege van, amelyeket számos tényező befolyásol:


- a személy érzékeinek pontossága;
- környezeti feltételek;
- speciális kultúra.

A kenyér	
Jellemzők	Jellemzők leírása
Külső kinézet (aspektus, aspect)	Szabályos alakú, nem lapított, romlás jelek nélkül
Szín	Héj pirosposzsgás, arany-barnától vörösbarnáig a barna kenyér esetében és aranyárga a fehér kenyér esetében
Bél(zet)	Jól felnőtt, finom-egyenletes pórusokkal, csomók nélkül és dagasztatlan lisztnyomok nélkül, a bél rugalmas, nyomásra azonnal visszaáll eredeti formájára, nem morzsálódik, ne legyen ragacsos és tapintásra nedves


Íz	Kellemes, megfelelően sós, savanykás, kesernyés íz nélkül, fogak közötti csikorgás nélkül
Aroma	Kellemes, kenyérré jellemző, idegen szag nélkül (penész, avas vagy állott)


FIGYELEM!!! A kenyér eltarthatósága a sütés után 24 óra, 36 vagy 72 óra vagy 168 óra, a kenyér és a csomagolás típusától függően, amelyet fel kell tüntetni a címkén (előre csomagolt termékek esetében) és / vagy a kereskedelmi egység információs paneljén (csomagolatlan termékek esetén)

- A különféle mikroorganizmusokkal szennyezett kenyér emberi fogyasztása tilos (a nyúlós betegség - a megpuhult bél, és megtörve vékony és fényes szálakat formál - a kenyér belének különböző színű foltjai vannak: kék-zöld, szürke, sárga-barna).
- A meleg kenyeret műanyag vagy szövetzacskóban nem tárolják, csak zománczott anyagokból vagy fából készült speciális polcokon,

A keksz	
Jellemzők	Jellemzők leírása
Külső kinézet (aspektus, aspect)	Fényes, sima, égett nyomok nélküli felület, lyukak nélkül, felületén oxidált zsírnemanyagok nélkül, a repedt keksz granulált felülete elfogadható
Szín	Sárgástól a világos barnáig
Bél(zet)	Jól sült, egyenletes, finom porozitás, lyukak, élesztő vagy idegen test nélkül
Íz	Kellemes, édeskés, jól átsült termékre jellemző, sem nem keserű, sem nem avas
Aroma	A használt aromáknak megfelelő, penész-, állott vagy idegenszag nélkül


FIGYELEM!!! A kekszeknek keményeknek, ropogosoknak, de törésmeneteknek kell lenniük. A fehéres kinézetű kekszektől óvakodni kell.


Bőrbeli húskészítmények	
Jellemzők	Jellemzők leírása
Külső kinézet (aspektus, aspect exterior)	Tiszta, nem ragacsos felület, folytonos, ép héj
Szín	Sárgás-barnától vörösbarnáig, penész vagy nyálka nélkül
Állag (konzisztencia, consistenta)	Félkemény, rugalmas. Olvadt zsír nyoma nélkül. A metszés felületén szorosan kötött kompozíciót és tapadást mutat a bevonathoz. Fajtára jellemző rózsaszínű vagy piros hús, fehér színű szalonna, egyenletesen eloszolva.
Szag	Kellemes, fűszeres, minden választékra jellemző.
Íz	Minden készítményre jellemző.

Friss tej	
Jellemzők	Jellemzők leírása
Külső kinézet (aspektus, aspect)	Homogén, üledék- és szennyeződésmentes,
Szín	Fehér enyhén sárgás árnyalattal. A sárgás árnyalat a tejszíriben található karoténnak köszönhető. A tej még tartalmaz sárgás-zöldes pigmenteket, amelyek a savót színezik.

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN


Zsír	3,6%, 3%, 2% a normalizált tej esetében és 0,1% a lefőzött tejnél
Íz és szag	Édeskés, a pasztörözés során vagy forralás esetén jellegzetes, kellemes, kevésbé hangsúlyozott „főtt” ízt kap


Tejföl	
Jellemzők	Jellemzők leírása
Külső kinézet (aspektus, aspect)	Homogén kell legyen
Szín	Fehér vagy enyhén sárgás árnyalattal, más szín nem elfogadott.
Konzisztencia	Enyhén viszkózus (sűrű), zsír vagy fehérje csomók nélkül
Íz és szag	Kellemes, édes vagy savanykás, aromás

Kemény sajtok	
Jellemzők	Jellemzők leírása
Külső kinézet (aspektus, aspect exterior)	A darabok külső formája szabályos, tiszta kell legyen, héj sima, repedésmentes, folt vagy penészesmentes.
Kinézet metszés felületen	A bél(zet) homogén kell legyen, a fajtára jellemző pasztás (kemény, enyhén rugalmas, gumis, omladozó vagy szemcsés).
Szín	Fehér, fehéres-sárga, egységes.
Állag (konzisztencia, consistenta)	Osszefüggő, kötött, nem morzsálódó
Íz	Kellemes, jellemző.

Az étkezési zsírok minőségét két szempont szerint lehet meghatározni:


1. a valódi érzékszervi és fizikai-kémiai tulajdonságok és a standardizáltak közötti megfelelés elemzése, és közvetlen módon a zsírok természetének és eredetének megerősítésével.
2. a tárolás során a frissesség és a degradáció szintjének ellenőrzésével.

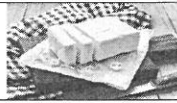
Napraforgó olaj	
Jellemzők	Jellemzők leírása
Külső kinézet (aspektus, aspect)	Üledékmentes, tiszta
Szín	Sárga
Íz és szag	Kellemes, avas ízmentes.

Olívaolaj	
Jellemzők	Jellemzők leírása
Külső kinézet (aspektus, aspect)	Tiszta, csillogó

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

Szín	Világos sárga, sárgás-zöldes
Szag	Szagtalan
Íz	Jellemző, enyhén édeskés

Tyúkszír	
Jellemzők	Jellemzők leírása
Általános külső kinézet (aspektus, aspect general)	Kenőcsös, homogén tömeg (20°C)
Külső kinézet olvadt állapotban	Átlátszó, szennyezésmentes
Szín	Sárgás-fehér, fajtára jellemző
Íz és szag	Idegen íz- és szagmentes

Vaj/margarin	
Jellemzők	Jellemzők leírása
Külső kinézet (aspektus, aspect general)	Homogén, kiváló minőségű és finoman granulálva I. osztályú esetén, koncentrált emulzió formájában
Szín	Jellemző, fehéres-sárga.
Konzisztencia	Kompakt, nem törékeny, kenhető
Íz és szag	Kellemes, keserű, avas íz nélkül, aromás

4.2. A szolgáltatások minőségének meghatározási módjai

A. A vendéglátás és turizmus szolgáltatásai

Ezek a szolgáltatás típusok állandóan az ügyfél rendelkezésére kell álljanak, még akkor is, ha az ügyfelek nem használják fel azokat (pl. parkolók vagy a kereskedelmi egységek éjszakai vagy hivatalos ünnepi működése, ajándékok csomagolása, stb.)

A turizmusban és vendéglátásban a szolgáltatások összetettsége és változatossága megköveteli a legfontosabb jellemzőik ismeretét. Éspedig:

- a szolgáltatás megvalósítása és annak helye azonos,
- a turisztikai szolgáltatások díját a kereslet határozza meg,
- a szolgáltatás felhasználója hozzájárul a megvalósításához is.

A vendéglátó és turisztikai egységek szolgáltatásait az alábbiak szerint is lehet értékelni:

- ✓ az étterem/szálloda környezete (ambienta)
- ✓ a személyzet hozzáállása (attitűd),
- ✓ a személyzet pszichoprofessionális jellemzői
- ✓ pontosság és határozottság,
- ✓ a fogyasztó tájékoztatása (tanácsadás),
- ✓ figyelmesség az ügyféllel szemben,
- ✓ reakció (válasz) a reklamációkra

B. A turisztikai szolgáltatások

A turisztikai szolgáltatások olyan tevékenységek összességét jelentik, amelyeknek célja a turisták igényeinek kielégítése a tartózkodás ideje alatt. Mint a tercier ágazat fontos eleme a turisztikai szolgáltatások az egyéb szolgáltatásokra jellemző vonásokkal is rendelkeznek, de van néhány sajátos jellemzőjük is.

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

A turisztikai szolgáltatások minőségét azok jellemzőinek figyelembe vételével lehet értékelni:

1. a turisztikai szolgáltatások megszemélyesítésével (személyre szabásával),
2. a turisztikai szolgáltatások összetettségével,
3. a turisztikai szolgáltatások heterogenitásával,
4. az érdekelt szolgáltatók számával,
5. a turisztikai szolgáltatások helyettesíthetőségével,
6. a turisztikai szolgáltatások szezonális hullámmásával.

A turisztikai szolgáltatásokat az alábbiak szerint is lehet értékelni:

- ✓ a kínált szolgáltatások változatossága,
- ✓ az alkalmazottak hozzáállása,
- ✓ a szakmai felkészültség,
- ✓ a biztonság,
- ✓ a kényelem,
- ✓ a várakozási idő,
- ✓ válaszadási idő.

A turisztikai szolgáltatások minőségének ellenőrzése az alábbi elemekre kell támaszkodjon:

- ✓ a minősége ellenőrzésére vonatkozó döntés,
- ✓ munkacsoport meghatározása,
- ✓ a minőség javítására irányuló intézkedések alkalmazása,
- ✓ a minőség javítási (növelési) feltételek megteremtése,
- ✓ a minőségbiztosítási hibák azonosítása,
- ✓ javítási intézkedések meghatározása,
- ✓ a sikerek és sikertelenségek beismerése,
- ✓ az eredmények elemzése.

Egy szállodai egység működési alapelve a turisták szükségleteinek kielégítése és az arculat, amit kialakít. Mindezek a turista és szükséglet központú, intenzív, komoly tevékenységek eredményének köszönhetőek.

Minden dolgozó a minőséget, mint életformát kell értelmezze; így a jól elvégzett munkát egyre jobban, magasabb színvonalon kell végrehajtani. Ezen követelmények megvalósítása érdekében a dolgozóknak az alábbi értékeket kell képviseljék:

- ✓ komolyság,
- ✓ rend,
- ✓ határozottság,
- ✓ kreativitás,
- ✓ közvetlen részvétel,
- ✓ önmegvalósítás,
- ✓ egyenlőség,
- ✓ demokrácia.

Minden szálloda meghatározza a saját értékészletét, amellyel képes biztosítani a szolgáltatások minőségét. Ezek az értékek még lehetnek: kedvesség, nagylelkűség, biztonság, elegancia, értékesítés, hatékonyság, felelősség, stb.

A szállodai szobák turistafogadásra való előkészítéséhez kapcsolódó minőségi jellemzők meghatározása az alábbiak ellenőrzését feltételezi:

- a. külső terek,
- b. közös belső terek,
- c. közlekedési belső terek,
- d. elszállásolási helyek (szobák, fűdők),
- e. szállodai szoba leltár.

A szállodákban lehetnek banki szolgáltatások is, amelyek az alábbi minőségi jellemzők alapján értékelhetők:

- ✓ kínált pénzügyi szolgáltatások;
- ✓ az információk átláthatósága;
- ✓ műveletek biztonsága;
- ✓ várakozási idő;

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

- ✓ válasz idő;
- ✓ alkalmazottak udvariassága/kedvessége;
- ✓ a kérésekre adott kompetens válaszok.

C. A szállítási szolgáltatások

A szállítási szolgáltatásokat az alábbi jellemzők szerint lehet értékelni:

- ✓ pontosság;
- ✓ utazás biztonsága;
- ✓ utazás kényelme;
- ✓ hozzáférhetőség;
- ✓ árpolitika;
- ✓ sebesség;
- ✓ alkalmazottak kompetenciája.

5. FEJEZET – A TERMÉKEK MÁRKÁZÁSA, CÍMKÉZÉSE ÉS

CSOMAGOLÁSA

5.1. A termékek márkázási és címkézési elemei

5.2. A termékek ökomarkázása

5.3. A termékek csomagolása. A csomagolás funkciói és osztályozása

5.4. Csomagolási módszerek

A 4457/05.07.2016-os számú Tanügyi és Tudományos Kutatási Minisztérium Rendeletének 3. Melléklete, a 4121/13.06.2016-os számú Szakmai képzési szabvány, 4. Melléklete szerint a diákok az alábbi ismereteket, szakértelmet és magatartást tulajdoníthatnak el:

A tanulás eredménye:

Ismeretek	Shakértelem	Magatartás
4.1.6. A termékek márkázási és címkézési elemeinek bemutatása. A termékek csomagolásával kapcsolatos fogalmak bemutatása	4.2.7. A termékek márkázásának, címkézésének és csomagolásának ellenőrzése.	4.3.7. A termékek márkázásának, címkézésének és csomagolásának felelősségteljes ellenőrzése

5.1. A termékek márkázási és címkézési elemei

A márkázás a termékek azonosító és a fogyasztók informálásának eszköze. Ezért feltételez egy sor termékazonosító és fogyasztó informáló elemet.

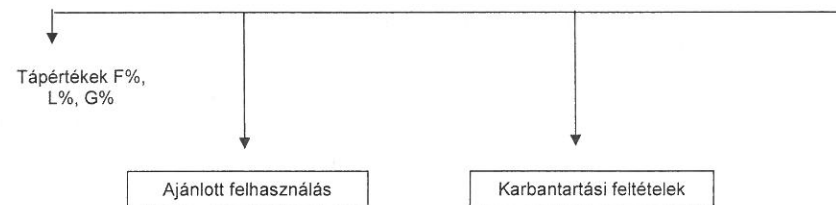
A **márka** olyan név, fogalom, jel, szimbólum vagy grafikai elem, illetve ezek kombinációja, amely az eladó vagy az eladók egy csoportjának termékeit és/vagy szolgáltatásait azonosítja, illetve azokat a versenytársakétól megkülönbözteti. (Kotler, Ph., 1997)

- A márka egy megkülönböztető jel, amely lehetővé teszi egy fizikai vagy jogi személy számára, hogy megkülönböztesse a termékeket és szolgáltatásokat a konkurenciájától.
- A márka a termékek és szolgáltatások minőségének garanciája és a következőkre vonatkozik: célja, hogy bizalmat ébresszen a fogyasztóban a termékek és szolgáltatások iránt.
- A márka egy kizárólagos jog tárgyát képezheti, vagyis védelmet nyújthat egy országos szakszervezhez való törvényes bejegyzésével. Romániában ez a szerv az Országos Találmányi és Márka Hivatal (Oficiul de Stat pentru Invenții si Mărci - OSIM)

Az alábbi ábra a termékek címkéjén található fontosabb termékazonosítókat és fogyasztó informáló elemeket mutatja be:



Fogyasztó tájékoztató elemek



JEGYEZD MEG!

A címke kötelező elemei:

- szavatossági/garancia idő;
- csomagolás dátuma;
- újrafeldolgozási megjegyzések;
- Európai Unió elfogadási jegyzék;
- a felhasználási együtthatóra vonatkozó referenciális;
- egy felnőtt számára becsült napi energiaszükséglet - CZE

A termékazonosító és fogyasztó informálási elemek között említjük:

- ✓ címkézés, beleértve a litografált (kőnyomásos) címkéket is;
- ✓ litografált sávyomás;
- ✓ nyomtatás papír, karton, műanyag, összetett csomagoló anyagokra;
- ✓ magasabb minőségi papírra történő litografálás (kőnyomás);
- ✓ fém-, üveg, műanyag csomagolásra nyomás (stancolás);
- ✓ barnítás vagy pirograválás fára.

JEGYEZD MEG!

A címke a termékek azonosításának, a fogyasztók egyszerű és gyors informálásának, oktatásának, a kereskedelmi műveletek, de a termékek piaci promóciójának eszköze is.

Az élelmiszerek címkézését nemzetközi szinten szabályozzák, mert alapvető szerepet játszik a fogyasztók védelmében.

Minden csomagolt élelmiszert fel kell címkézni. A címkéket a csomagolás felületére kell felhelyezni, és a következő hasznos információkat kell tartalmaznia mind a fogyasztó, mind a kereskedő számára:

- az ország, amelyben a terméket gyártották és csomagolták
- a termék neve;
- a gyártó cég neve/importőr neve;
- sajátos minőségi normák;
- összetevők;
- adalékanyagok vagy egyéb hozzáadott anyagok
- érvényességi idő;
- sajátos tárolási feltételek;

Az élelmiszer termék kereskedelmi neve	összhangban kell lennie a termék természetével	Pl.: - „lacto” – a tej jelenléte - „fructo” – gyümölcs jelenléte
	összhangban legyen a termék tartalmával (ne legyen eltérés)	Pl. - juh tehéntejből készült élelmiszere történő rajzolása nem megengedett - méh mímétre rajzolása nem megengedett.

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

Azon személyek számára szánt élelmiszeripari termékek csomagolásán, akiknek életkoruk, betegségeik vagy más okok miatt különleges étrendre van szükségük, meg kell említeni a használatukra vonatkozó jelzéseket és óvintézkedéseket is.

A 106/2002. számú Kormányhatározat 5. cikkelye szerint az élelmiszer-címkének a következő elemeket kell tartalmaznia:

5. cikkely: Az élelmiszer-címkéknek tartalmazniuk kell:

- az élelmiszer eladásának (kereskedelmi) neve;
- az összetevőket tartalmazó lista;
- egyes összetevők vagy alkotóelem-kategóriák mennyisége;
- az előre csomagolt élelmiszerek nettó mennyisége;
- a minimális eltarthatóság dátuma, vagy mikrobiológiai szempontból magas romlandóságú élelmiszerek esetében a lejárati idő (fogyaszthatósági idő);
- tárolási vagy felhasználási feltételek, ha azok speciális utasításokat igényelnek;
- a gyártó, csomagoló vagy forgalmazó neve vagy kereskedelmi neve és székhelye; importált termékek esetében be kell írni az importőr vagy a Romániában bejegyzett forgalmazó nevét és székhelyét;
- az élelmiszer eredete vagy származási helye, ha annak elhagyása valószínűleg zavart okozna a fogyasztóknak az élelmiszer tényleges eredetéről vagy származási helyéről való gondolkodásában;
- használati utasítás, amikor hiányuk az élelmiszer nem megfelelő használatához vezethet;
- az olyan alkoholtartalmú italok alkoholtartalma, amelyeknél ez meghaladja az 1,2 térfogatszázalékot;
- a tétel azonosítását lehetővé tevő nyilatkozat;

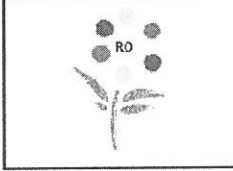
1) további címkézési adatok termékcsopontonként.

5.2. A termékek ökológikus (környezetkímélő) márkázása

Az ökocímkét csak a saját márkanéve alatt forgalmazott termékek kapják meg, és az ökocímke használatának jogának megadásakor a termék életciklusának számos aspektusát figyelembe veszik, kezdve a tervezési fázissal, az alapanyag-ellátással, folytatva a gyártás, csomagolás és az elosztás, újrafelhasználás, hulladékkezelés stb.

Minden szakaszban követik a termék környezetre gyakorolt hatásával kapcsolatos elemeket: a levegő, a víz és a talaj minősége, a hulladék mennyisége, az energiatakarékosság, a természeti erőforrások kezelése, az ózonréteg védelme, a környezetbiztonság, a globális felmelegedés megelőzése stb.

A Romániában kiadott ökológiai címkék két címsorból (rovatból) állnak:

	<p>alacsony légszennyezés, energiatakarékos, alacsony toxicitás</p>
<p>1. Rovat</p>	<p>2. Rovat</p>

1. rovat - Az ökocímke szimbóluma: fehér alapon virág, 6 kör alakú szírommal (minimum 5 mm-es méret), felváltva vörös, sárga és kék színnel, és zöld színű levelekkel; központi részén a RO kezdőbetűk (függőleges méret, minimum 3 mm). A szimbólum hossza 40 mm, szélessége 30 mm..

2. rovat: információkat tartalmaz az ökocímke odaitélésének okairól, illetve egy rövid leíró szöveget, amely legalább 1 és legfeljebb 3 típusú környezeti hatással bír; például: alacsony légszennyezés, energiatakarékos, alacsony toxicitás.

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN



Ökológiai címkék

5.3. A termékek csomagolása. A csomagolás funkciói és osztályozása

Élelmiszer-csomagolás: olyan anyag, amelyet az élelmiszerek burkolására, megóvására, kezelésére, szállítására és megjelenítésére használnak az élelmiszer-előállítás bármely szakaszában, a nyersanyagtól a feldolgozott termékig, az élelmiszer-vállalkozótól a fogyasztóig. A hatályos törvénykezés értelmében, a csomagolásnak:

- ✓ védenie kell az élelmiszert a szennyeződéstől, a biztonságot, a tápértéket és minőséget csökkentő hatásoktól,
- ✓ fogyasztók egészségére nem jelenthet veszélyt,
- ✓ alkalmasnak kell lennie az újrafelhasználásra, hulladékának hasznosítására, illetve ártalmatlanítása esetén környezeti szennyező hatásának a lehető legkisebbnek kell lennie,
- ✓ olyannak kell lennie, hogy felnyitása vagy megsértése nélkül az élelmiszer ne legyen változtatható.

Az élelmiszerek csomagolásának legfontosabb funkciói:

- ✓ minőségvédő,
- ✓ megfelel az egészségvédelmi szempontoknak,
- ✓ alkalmas az elosztásra, a gépi árumozgatásra,
- ✓ társadalmilag elfogadott módon újrahaznosítható vagy elhelyezhető,
- ✓ környezetkímélő,
- ✓ gazdaságos,
- ✓ a vásárlók számára termékazonosító,
- ✓ megteremt a piacon az áru „imázsát”,
- ✓ probléma mentesen kezelhető, vevőbarát.

A csomagolások számos szempont alapján csoportosíthatók.

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

1. Az áruforgalomban való részvételi ideje szerint:

- ✓ eldobó és
- ✓ visszatérő csomagolás.

2. A csomagolás helye szerint:

- ✓ ipari (original) és
- ✓ kereskedelmi csomagolás.

3. A felhasználási cél szerint:

- ✓ szállítói csomagolás (a külső hatások ellen védelmet nyújtó A termék esetleges káros hatásaitól a külső környezetet védő),
- ✓ gyűjtőcsomagolás (célja a nyilvántartás, az árukezelés, a raktározás, a számbavétel megkönnyítése),
- ✓ fogyasztói csomagolás (szállításra nem alkalmas, értékesítés területének segítése).

4. A csomagolás speciális tulajdonsága szerint:

- ✓ fényvédő,
- ✓ aromazáró,
- ✓ vákuum,
- ✓ védőgáz (védőgázok a termékek oxidációját akadályozzák meg így nem színeződnek, nem öregednek; védőgázként, pl. nitrogént vagy széndioxidot alkalmaznak),
- ✓ aeroszolos,
- ✓ aszeptikus.

5. A csomagolóanyag természete szerint:

- ✓ papír,
- ✓ fa,
- ✓ üveg,
- ✓ műanyag,
- ✓ textile,
- ✓ fém.

Bizonyos esetekben a különböző termékek eladási idejének csökkentése érdekében beszélhetünk előcsomagolásról is.

Az élelmiszerek csomagolásánál az elmúlt években kedvező irányú változás tapasztalható. Az, hogy megnőtt a gyárilag előre csomagolt élelmiszerek aránya, egyben magával hozta azt is, hogy az élelmiszerek minősége, tisztasága a fogyasztóhoz kerülésig végig megoldott.

A bolti előrecsomagolásnál is kedvezőbbek a tapasztalatok, mivel ezzel a kiszerezési lehetőséggel általában azok az áruházak és szakboltok élnek, amelyek a szükséges technikai berendezéssel és az élelmiszer-törvény feltételeinek megfelelő csomagolóanyaggal rendelkeznek és biztosítják a kötelező jelölést is.

Az élelmiszerüzletekben a szükséges csomagolóanyag teljes körűen rendelkezésre áll, legfeljebb a bolti dolgozók figyelmetlenségének következtében tapasztalható átmeneti hiány.

5.4. Csomagolási módszerek

A modern csomagolásnak nemcsak védelmi, hanem, a vásárló és termék közötti kommunikációs szerepe is van. Minél teljesebben, átfogóbban kell tájékoztatni a vásárlót a termékről. A reformáló szerep, a szóban forgó termék reklámjával szemben, növekedni fog. Minél esztétikusabb, annál jobban vonzza a figyelmet és segíti (befolyásolja) a vevők vásárlási döntését. A termék néma elárúsítója.

A csomagolás az a művelet, amelynek során a termékeket védik annak érdekében, hogy megőrizzék a eredeti tulajdonságukat higiénikus körülmények között kezelésük, szállításuk, tárolásuk és értékesítésük során, valamint akár fogyasztásuk során is.

A csomagolás megválasztása különösen nehéz a felhasznált anyagok diverzifikációja, a becsomagolandó termékek sokfélesége, a csomagolásra szolgáló módszerek és gépek sokfélesége, a védő- és kiszerezési kiegészítők nagy száma, valamint a szállítási feltételek sokfélesége miatt

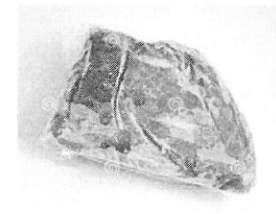
A csomagolási tevékenység a következő csomagolási eljárásokat alkalmazza:

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

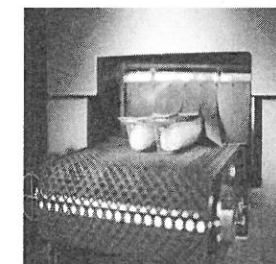
1. kollektív (gyűjtő) csomagolás: több termék egysége csoportosítása egyetlen csomagba;
2. részleges (adagolt, egyéni) csomagolás: a termék mennyiségét egyszeri felhasználásra állapítják meg.

A csomagolási technikák és módszerek között megemlítjük:

- ✓ *csomagolás tartályokban*: palackok élelmiszer-folyadékok, papírból és kartonból vagy összetett anyagokból folyadékok és félfolyadékok (rostos) számára készült dobozok, pl. PET palack, tartós tej vagy üdítők;
- ✓ *aeroszol típusú csomagolás*: termékek nyomásos csomagolása, pl. spray-k;
- ✓ *vákuumcsomagolás*: a levegő eltávolítása a gázzáró csomagolásból, amelybe a terméket becsomagolták, pl. különböző felvágottak, kávé, aromás élelmiszerek;
- ✓ *csomagolás ellenőrzött atmoszférában*: a termék lezárása egy gázzáró csomagolásban, amelyben a referenciagázok és a vizsgázók átalakultak és szelektíven ellenőrzöttek, pl. gyorsfagyasztott csomagolt áru;



- ✓ *csomagolás módosított légkörben*: a termék bezárása olyan csomagolásban, amelyben a belső légkör módosul. A módosított légkörben történő csomagolás technológiája a természetes atmoszférától eltérő, gázkeverékből álló atmoszféra használatát foglalja magában. A módosított csomagolásban felhasznált gázok elsősorban szén-dioxid (CO₂), nitrogén és oxigén, de argon és hélium is felhasználhatók. Ennek a módszernek az a célja, hogy hosszabb ideig megőrizze az élelmiszerek minőségét. Pl. friss hús – szeletek nem ragadnak össze, snacks;



- ✓ *csomagolás ragasztó(tapadó) fóliában*: acetogliceridek vagy ragasztóemulziók felvitele a termékek felületére permetezéssel, amelyek egy tapadó, ellenálló és át nem eresztő réteget alakítanak ki a megszáradás után, pl. sajtok, túrók esetében;
- ✓ *aszeptikus csomagolás*: sterilizált termék sterilizált csomagolásban, aszeptikus körülmények között. Az aszeptikus kifejezés azt jelenti, hogy a termékből, a csomagolásból vagy más speciális területről nem kívánt organizmusok el vannak távolítva vagy kerülnek eltávolításra. pl. UHT csomagolás, konzervek;
- ✓ *zsugorfólia csomagolás*: zsugorodó burkolólap bevonja a szabályos vagy szabálytalan alakú szilárd termékeket, külön-külön vagy csoportokban, amelyek egyetlen egységként kezelhetők, egy tartólapra helyezve, pl. tálcsás csirke, stb.;
- ✓ *nyújtó fóliás csomagolás*: a nyújtható fóliás csomagolások olyan zsugorfóliákkal versenyeznek, amelyek ugyanazokat a funkciókat tudják ellátni anélkül, hogy fóliába csomagolt termékeket kellene továbbítani a zsugorodó alagutakon.

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

A csomagolás megválasztását befolyásoló tényezők:

- ✓ a termék tulajdonságai;
- ✓ szállítási / kezelési feltételek;
- ✓ a csomagolóanyagok jellemzői;
- ✓ csomagolási módszer;
- ✓ a csomagolás elkészítésének és szállításának költségei.

MINŐSÉG A TURIZMUSBAN ÉS A VENDÉGLÁTÁSBAN

6. FEJEZET – A FOGYASZTÓK JOGAINAK BETARTÁSA AZ ÉRVÉNYBEN LEVŐ TÖRVÉNYEKNEK MEGFELELŐEN

6.1. Fogyasztói jogok

6.2. Szankciók a fogyasztói jogok be nem tartása miatti jogsértések esetében

A 4457/05.07.2016-os számú Tanügyi és Tudományos Kutatási Minisztérium Rendeletének 3. Melléklete, a 4121/13.06.2016-os számú Szakmai képzési szabvány, 4. Melléklete szerint a diákok az alábbi ismereteket, szakértelmet és magatartást tulajdoníthatnak el:

A tanulás eredménye:

Ismeretek	Szakértelem	Magatartás
4.1.8. A fogyasztói jogok felismerése a hatályos jogszabályok szerint	4.2.9. A fogyasztói jogok tiszteletben tartása a hatályos jogszabályok szerint	4.3.7. Felelősség vállalása a szállásokra vonatkozó szolgáltatások minőségi feltételek mellett történő nyújtásában, a fogyasztók jogainak védelme érdekében

OLVASMÁNY! Mindenki, aki fogyasztóvédelemmel kapcsolatos híreket hall vagy olvas, azt hiheti, hogy a vásárlók védelmének szabályozása csak a XX. század óta létezik. Az alábbiakban a Bibliából¹ és a híres babiloni uralkodó, Hammurapi törvényeiből olvashat idézeteket! Kiket figyelmeztettek ezek az intelmek, és kiknek az érdekeit védték már az ókorban?

"Az Úr így szólt Mózeshez: "Ne legyetek igazságtalanok az ítékezésben, a hossz mérték, a súly mérték és az úrmérték használatában. Legyen hiteles a mérleget, a súlyod, hiteles a mértéked és a vékád."

"233. § Ha egy építőmester egy szabadnak házat építvén, munkáját nem végezte el rendesen, úgy, hogy egy fal bedől: az illető építőmester ezt a falat saját pénzéből építse szilárdra." (Sőt a 229. § szerint: Ha egy építőmester egy teljes jogú szabadnak házat épített, de munkáját nem készítette el szilárdul, úgy, hogy a ház, amelyet épített, összedől, s a ház gazdáját megölte: az illető építőmester ölessék meg.)

6.1. A fogyasztók jogai

Értelemszerűen az ember állandó fogyasztó. A fogyasztóvédelem mindazok kötelezettsége, akik termékeket és szolgáltatásokat nyújtanak számunkra.

Hazai viszonylatban a fogyasztók jogait 21/1992-es számú Kormányrendelet 27C cikkelye határozza meg, az alábbiak szerint:

- joga van olyan termék vásárlására vagy szolgáltatás igénybevételére, amely nem veszélyezteti az életét, az egészségét, a biztonságát vagy nem sérti a jogait és érdekeit;
- a teljes, igazságos és pontos informáláshoz való jog a termékek és szolgáltatások alapvető jellemzőit illetően, oly módon, hogy vásárlási döntéseivel igényeit maximálisan kielégítse;
- a felvilágosításhoz és képzéshez való jog;
- változatos minőségi termék és szolgáltatás piachoz való hozzáférési jog;
- valós kártérítéshez való jog, abban az esetben, ha a termékek/szolgáltatások nem megfelelő minősége kárt okozna neki, a törvényben előírt eszközök felhasználásával;
- a saját jogok és érdekek védelme érdekében szövetkezési jog fogyasztói szervezetekhez;
- a jogsértő szerződések visszautasításának joga;
- a jogot, hogy "A gazdasági szereplőket nem tilthatja meg a törvényben kifejezetten biztosított előnyök elérésében."

¹ Ószövetség, ún. Leviták Könyve (erkölcsi előírások)

FONTOS!!

- Az Európai Unió fogyasztóvédelmének területét számos, minden tagállamban érvényes általános elv vezérli, amelyek biztosítják a fogyasztók és a megvásárolt termékek egészségének integritását.
 - Az európai törvények jogot adnak arra, hogy mindent megvásároljon, anélkül, hogy vámost vagy áfát kellene fizetnie. Ha egy termék nem felel meg, visszaküldheti javításra vagy cserére. Kérhet árcsökkentést vagy a befizetett összeg visszatérítését is.
 - Ezek a szabályok a termék átadásától számított két évig érvényesek.
 - Az élelmiszerekre is szigorú előírások vonatkoznak. Az EU olyan szabályokkal rendelkezik, amelyek biztosítják a fogyasztót arról, hogy az általuk vásárolt termékek biztonságosak. Az EU tagállamai a világ egyik legmagasabb biztonsági előírásával rendelkeznek. Az élelmiszer előállításához felhasznált összetevők teljes adatait meg kell adni a címkén, valamint az élelmiszerekbe bevitt színezékekre, tartósítószerre, édesítőszerre vagy bármilyen más élelmiszer-adalékanyagra vonatkozó információkat.
- A közétkeztetési egységek a legjobb minőségű alapanyagokat, modern gépeket és technológiai berendezéseket használnak, megfelelő higiéniai körülmények között, mindig ügyelve a fogyasztók egészségére.

Termékminőségi panaszok

A termékek és szolgáltatások nem mindig felelnek meg a fogyasztók elvárásainak. A fogyasztók panaszkodhatnak a megrendelt termék minősége és a megvásárolt termék minősége közötti eltérésekről, és kérhetik a megszerzett termékek és szolgáltatások ingyenes kijavítását vagy cseréjét, valamint a jótállási időszak alatt feltárt hiányosságok miatt elszenvedett veszteségek megtérítését.

Ezen időszak lejáta után a fogyasztók kérhetik termékeik javítását vagy cseréjét, a normált használati idő alatt, ha használatuk során rejtett hibák következtében romlott el.

A jótállási (garancia) idő minőségi jellemzőt képvisel, és a gyártó által meghatározott időintervallum, amelyen belül a termékek helyreállítását vagy cseréjét az adott vállalkozás terhére és költségére hajtják végre. Ezt az időintervallumot a termékek végső fogyasztó általi átvételének napjától számítják.

A normatív műszaki dokumentumok által megállapított, a gyártó által deklarált vagy a felek közötti megállapodás szerinti időintervallum, amelyben a termékeknek meg kell tartaniuk az előírt minőségi jellemzőket, amennyiben a szállítás, a kezelés, a tárolás, a felhasználás feltételeit betartották, a felhasználás átlagos időtartamát jelenti.

7. FEJEZET - A TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK

SZABVÁNYOSÍTÁSA

- 7.1. A termékek és szolgáltatások minőségbiztosítási rendszerei vállalati és nemzeti szinten
- 7.2. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó minőségi előírások
- 7.2.1. A termékek minőségét igazoló és igazoló dokumentumok
- 7.2.2. A szállodai szolgáltatások minőségi szabályai

A 4457/05.07.2016-os számú Tanügyi és Tudományos Kutatási Minisztérium Rendeletének 3. Melléklete, a 4121/13.06.2016-os számú Szakmai képzési szabvány, 4. Melléklete szerint a diákok az alábbi ismereteket, szakértelmet és magatartást tulajdoníthatnak el:

A tanulás eredménye:

Ismeretek	Shakértelem	Magatartás
4.1.9. A termékek és szolgáltatások minőségével kapcsolatos jogszabályi elemek meghatározása	4.2.9. A szálláshelyekre és az étkezési szolgáltató egységekre vonatkozó minőségi előírások alkalmazása 4.2.10. A termékek és szolgáltatások minőségének értékelésére vonatkozó szabványok meghatározása a szállás- és étkezési egységekben	4.3.8. Felelősség vállalása a szállás- és étkezési egységekben található termékek és szolgáltatások minőségi normáinak tanulmányozásában multimédiás eszközök segítségével

A szabványosítás néhány referencia-dokumentum (szabvány) kidolgozása és végrehajtása, amely különféle műszaki és kereskedelmi problémákat tartalmaz, utalva a technológiai folyamatokra és azok eredményeire.

A termékek és szolgáltatások szabványosításának fő célja a tevékenységek normális fejlődésének megkönnyítése a gazdaság minden területén, országos, regionális és nemzetközi szinten egyaránt.

E. Würster professzor véleménye szerint „A szabványosítás egyik fontos szerepe az ember felmentése a rutinmunka alól, ami csökkenti az egyén gondolkodási kapacitását”.

Romániában a nemzeti szabványosítási tevékenységet a 39/1998 Kormány Rendelet szabályozza

7.1. Termékek és szolgáltatások minőségbiztosítási rendszerei, vállalati és nemzeti szinten

Az a tény, hogy számos új termék létezik a piacon, némelyikük nagyon bonyolult, új technológiák révén nyerhető, új, néha szintetikus alapanyagokból, meghatározta az ügyfelek objektív garanciák iránti igényét azért, hogy bizalommal legyenek azon termékek és szolgáltatások minősége iránt, amelyeket megvásárolnak.

Az objektív garancia és a bizalom a termékek és szolgáltatások megfelelőségének igazolásával érhető el, amely a kereskedelem és a fogyasztóvédelem fejlődésének fontos tényezőjévé vált.

A minőségbiztosítási rendszer céljai:

1. stratégiák kidolgozása a gazdasági egységek tervezésére és fejlesztésére;
2. a termékek és szolgáltatások minőségének elérése és tartós javítása;
3. az ügyfelek kifejezett vagy implicit igényeinek állandó kielégítése,;
4. az egyre tájékozottabb és igényesebb ügyfél bizalmának biztosítása a szállított termék vagy szolgáltatás javasolt minőségének elérésében;
5. a gazdasági egységek vezetésének bizalmának megteremtése abban, hogy a javasolt minőség megvalósul, és stratégiákat dolgoznak ki a termékek és szolgáltatások minőségének állandó javítására.

7.2. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó minőségi szabványok

A 355/2002 számú Törvény- a romániai nemzeti szabványosítási tevékenységről és a szabványról szóló SR EN 45 020: 2004 módszertani szótár a következő kifejezéseket határozza meg:

Szabvány - konszenzussal létrehozott és elismert testület által jóváhagyott dokumentum, amely általános és ismételt használatra vonatkozóan szabályokat, iránymutatásokat vagy jellemzőket tartalmaz a tevékenységekhez vagy azok eredményeihez annak érdekében, hogy az adott kontextusban optimális rend alakuljon ki.

Szabványosítás - specifikus tevékenység, amelynek révén valós vagy potenciális problémákra olyan rendelkezéseket hoznak létre, amelyek közös és ismételt felhasználásra szánják az optimális rendet egy adott kontextusban. Az így kapott dokumentumokat szabványoknak nevezzük.

A fenti definíciókat elemezve a szabvány következő jellemzői emelhetők ki, nevezetesen:

- ✓ a szabványt elismert testület dolgozza ki, amely lehet nemzeti, regionális vagy nemzetközi;
- ✓ a szabvány ismételt alkalmazásra szolgál, ami nagyobb hatékonyságot biztosít;
- ✓ a szabvány olyan eszköz, amely biztosítja a gazdasági tevékenység optimális rendezettségét.

7.2.1. A termékek minőségét igazoló és tanúsító dokumentumok

A minőség tanúsítás két rendszert foglal magába:

- a termékek/szolgáltatások, személyzet és a minőségi rendszer tanúsítása;
- megfelelőségi bizonylatok kiállítására jogosult testületek akkreditálása.

A megfelelőség tanúsítása

A megfelelőség tanúsítását úgy kell meghatározni, mint egy akkreditált semleges szerv általi igazolást arról, hogy egy termék, folyamat vagy szolgáltatás megfelel a referencia-előírásoknak, amelyek lehetnek szabványok, normák vagy műszaki dokumentumok.

Az akkreditáció a tanúsító szerv kompetenciájának hivatalos elismerése. Annak érdekében, hogy az akkreditációs folyamat egységes keretben történhessen, kidolgozták az EN 45000 európai szabványokat. Ezeket a szabványokat Romániában is elfogadták SR EN 45001 jelzéssel és így szimbolizálják.

A megfelelőségi igazolás a tanúsítási rendszer szabályai alapján kiadott dokumentum, amely igazolja, hogy egy termék vagy szolgáltatás megfelel egy szabványnak vagy más normatívának. Ez különbözik a **minőségbizonyítványtól** (certificat de calitate), amely jelzi a termék bizonyos minőségi szintjének fennállását, és amelyet elsősorban a gyártó állít ki.

A megfelelőségi márka egy védett megkülönböztető jel, amelyet a tanúsítási rendszer szabályai alapján állítottak ki, amely igazolja, hogy a kérdéses terméket vagy szolgáltatást a referenciadokumentumnak megfelelően készítették el. Romániában van a CS megfelelőségi jel (nemzeti megfelelőség), amelyet feltüntetnek az adott termék címkéjén.

7.2.2. A szállodai szolgáltatások minőségi normatívái

A szállodai szolgáltatásokat a turisztikai piacon értékesítik. A turisztikai szolgáltatás, mint termék „azoknak a szolgáltatásoknak az összessége, amelyeket a turizmusban résztvevők egy meghatározott szolgáltatás-csomagként, általában egymáshoz kapcsolódóan vesznek igénybe”.

A turisztikai termék fő alkotórészei: az attrakciók és a fogadóképesség elemei, mint a közlekedés, szállás, étkezés, szórakozási és egyéb szolgáltatások, biztonság, a helyi lekosság vendégszeretete, és szerepet játszanak a turizmus szervezetei és a szolgáltatás árai.

A kínálat sokoldalúsága révén a vendég szükségleteinek kielégítésekor nem elkülönített szolgáltatást, hanem szolgáltatáscsomagot vesz igénybe melynek jelentős része a szállásszolgáltatás.

IRODALOMJEGYZÉK

1. Brumar, Constanta (coord.): **Calitatea în turism și alimentație**. Clasa a IX-a. Editura CD PRESS, București, 2018.
2. Capotă, Valentina ș.a. — **Alimentație publică, manual pentru clasa a X-a**, București, Editura CD PRESS, Cerghit, 2002.
3. Diaconescu, I.: **Bazele merceologiei**. Editura Uranus, București, 2002.
4. Dined, Cristian și colab. — **Tehnician în turism**, București, Ed. Didactică și Pedagogică R.A.
5. Mihai Ștefania ș.a.: **Turism și alimentație publică**. Manula pentru clasa a IX-a, filiera tehnologică, profil servicii, Editura CD PRESS, București, 2010.
6. Niculescu, Radu: **Serviciile în turism și alimentație publică**. Editura Sport Turism, București, 1998.
7. Olaru, M. ș.a.: **Studiul calității produselor și serviciilor**. Editura Economiua Preuniversitaria, București, 2000.
8. Rotaru, G., Sava, N.: **Controlul și asigurarea calității produselor alimentare**, Universitatea Dunărea de Jos, Galați, 2016.
9. Stavrositu Stere: **Ghid profesional în alimentația publică**, Editura Tehnică, București, 1998.
10. Vasile Dinu, Mihai Negrea: **Bazele merceologiei**, București, Editura ASE, 2001.
11. Tântica Petre, Gabriela Iordache — **Studiul calității produselor și serviciilor**, București, Editura Niculescu, 2008.

HG 106/2002 privind etichetarea alimentelor

Legea nr. 355/2002 privind activitatea de standardizare națională în România și standardul metodologic de vocabular SR EN 45 020:2004

Anexa 3 la OMENCS nr. 4457/05.07.2016

Anexa nr. 4 la OMENCS nr. 4121/13.06.2016

Ordonanța Guvernului nr. 212/1992 privind protecția consumatorilor, cu modificările ulterioare

*** www.rasfoiesc.com/sanatate/alimentatie/

*** www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca

*** www.asociatia-profesorilor.ro/metode-de-predare-interactive.html

*** www.hotelall.ro

*** <http://www.topcursuri.ro>

*** [http://www.tvet.ro/Anexe/4.Anexe/Aux_Phare/Aux_2006/Turism si alimentatie](http://www.tvet.ro/Anexe/4.Anexe/Aux_Phare/Aux_2006/Turism_si_alimentatie)