
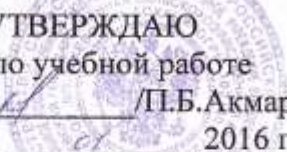


МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИЖЕВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

Рег. № Б-40-017

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
 /П.Б.Акмаров./
« 26 » 07 2016 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Направление подготовки – **Технология продукции и организация
общественного питания**

Квалификация выпускника **бакалавр**

Форма обучения – **очная, заочная**

Ижевск 2016

Содержание

1	ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2	МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	4
3	КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕ- ЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	8
4	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	11
5	ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	21
6	ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО- МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РА- БОТЫ СТУДЕНТОВ	24
7	УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕС- ПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	28
8	МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИ- ПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	31
	ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	32
	ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	61

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина имеет своей **целью** - приобретение теоретических знаний, а также практических умений и навыков в области управления качеством исследуемых объектов (процессов, персонала, продукции, деятельности предприятия общественного питания в целом); формирование у студентов понимания места и роли сертификации для профессионального исполнения функциональных обязанностей инженера общественного питания в области подтверждения соответствия продукции (услуг) установленным требованиям и реализацию принципов всеобщего управления качеством на предприятиях общественного питания для оптимизации функционирования экономических и производственных систем, взаимодействия процессов и, в частности:

- изучение методов, приемов, алгоритмов и систем, позволяющих решать проблемы и задачи в области управления качеством на различных стадиях жизненного цикла продукта и оказания услуг общественного питания;
- управление материальными и информационными потоками при производстве пищевой продукции (при оказании услуг на предприятиях общественного питания) в условиях всеобщего управления качеством;
- разработка и анализ эффективных методов обеспечения качества при оказании услуг общественного питания;
- организация мероприятий по улучшению качества продукции и оказания услуг общественного питания;
- организация действий, необходимых при эффективной работе системы управления качеством на предприятиях общественного питания;
- организация службы управления персоналом;
- исследование и разработка моделей систем качества и обеспечение их эффективного функционирования;
- использование информационных технологий и систем автоматизированного проектирования в профессиональной сфере на основе системного подхода;
- проектирование моделей систем управления качеством с построением обобщенных вариантов решения проблемы и анализом этих вариантов, прогнозирование последствий каждого варианта, нахождение решения в условиях многокритериальности и неопределенности.

Достижение данной цели требует решения целого ряда **задач**, к важнейшим из которых относятся следующие:

- исследование эволюции и многоаспектности категории «качество»;
- знакомство с основными положениями научных школ управления качеством;
- изучение эволюции и содержания системного подхода к управлению качеством, а также современных тенденций его развития;
- раскрытие сущности подхода к управлению качеством на основе МС ИСО 9001: 2016;
- исследование процессов жизненного цикла продукции в системе менеджмента качества;
- знакомство с методами и инструментами управления качеством;
- анализ систем менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО 9001:2016; НАССР, ИСО 22000
- исследование процессов государственного регулирования в области качества.
- изучение методологических основ сертификации и технологий подтверждения соответствия установленным требованиям продукции (услуг);
- приобретение умений по использованию положений законодательных и нормативно-методических документов для проведения подтверждения соответствия установленным требованиям услуги;
- накопление навыков для самостоятельного принятия решения на проведение сертификации и оформления документов, подтверждающих соответствие продукции (услуги) установленным требованиям

Актуальность изучения дисциплины диктуется потребностям рыночной экономики, в условиях которой успешная деятельность предприятий общественного питания основывается на конкурентоспособности выпускаемой продукции. Основу конкурентоспособности продукции составляет ее качество, стабильность достигается путем внедрения на предприятиях систем качества и подтверждается сертификацией услуг и систем качества.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Учебная дисциплина (модуль) «Управление качеством и сертификация услуг общественного питания» в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом имеет шифр Б1.В.13

Реализация дисциплины возможна с применением дистанционных образовательных технологий.

Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

1. *Технология продуктов общественного питания*

Знания: Общая характеристика технологического процесса предприятия общественного питания; классификация продукции общественного питания; принципы построения рецептур на кулинарную продукцию и мучные кондитерские изделия; основные критерии качества продукции общественного питания, контроль качества. Технология закусок, блюд и напитков; технология супов, соусов; технология кулинарной продукции из картофеля, овощей и грибов, круп, бобовых и макаронных изделий, мяса и мясных продуктов, сельскохозяйственной птицы, дичи и кролика, из рыбы, морепродуктов и раков, яиц и творога, технология холодных закусок, сладких блюд, напитков, охлажденной быстрозамороженной и консервированной кулинарной продукции. Технология мучных кулинарных и кондитерских изделий: классификация мучных кулинарных и кондитерских изделий; технология: мучных блюд, гарниров и кулинарных изделий; мучных и булочных изделий из дрожжевого теста; кондитерских изделий из бездрожжевого теста. Технология кулинарной продукции для детского, диетического и лечебно-профилактического питания: технология кулинарной продукции для детей и подростков, для лечебного питания, для профилактического питания, для питания спецконтингентов.

Умения: рассчитывать % отходов и определять потери при механической и тепловой обработке продукции общественного питания; уметь давать органолептическую оценку готовой продукции

Навыки: ставить познавательные задачи и выдвигать гипотезы; описывать результаты, формулировать выводы, находить нестандартные способы при разработке продукции общественного питания, предвидеть развитие событий.

2. *Оборудование предприятий общественного питания, холодильная техника и технология*

Знания: основы современной технологии отрасли; классификация оборудования; оборудование для различных отделений производственных предприятий; проблемы и тенденции технического совершенствования оборудования; основные требования к оборудованию и общие вопросы эксплуатации; основные группы технологического оборудования; криобиологические основы холодильного консервирования; процессы и изменения в клеточных структурах при обработке холодом; хранение в холоде; роль холодильной обработки сырья и полуфабрикатов в улучшении технико-экономических показателей работы предприятия.

Умения: подбирать основное и вспомогательное технологическое/холодильное оборудование; использовать технические ресурсы для измерения основных параметров технологического процесса; рассчитывать эффективность технологического/холодильного оборудования

Навыки: ставить познавательные задачи и выдвигать гипотезы; описывать результаты, формулировать выводы, предвидеть развитие событий, использовать техническую и конструкторскую документацию в условиях производства; организовать ресурсосберегающее производство и оперативное планирование и обеспечение надежности технологических процессов производства

3. Общие принципы переработки сырья и введение в технологии производства продуктов питания

Знания: знать состав, свойства и характеристику сырья, используемого в пищевых технологиях, химические, физико-химические, биохимические, микробиологические и коллоидные процессы пищевой технологии, а также знать оценку пищевых продуктов, способы рационального использования, сырьевых, энергетических и других видов ресурсов; знать технологические схемы переработки продовольственного сырья (мясо, молоко, зерно, яйцо, птица, рыба, овощи, фрукты)

Умения: рассчитывать % отходов и потерь при тепловой и др. видах обработки, рассчитывать выход готового продукта в условиях малого бизнеса, изучать и анализировать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт по производству продуктов питания; использовать основные законы естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности; устанавливать и определять приоритеты в сфере производства продуктов питания; оценивать и планировать внедрение инноваций в производство

Навыки: организовать ресурсосберегающее производство, его оперативное планирование и обеспечение надежности технологических процессов производства продукции питания, измерять и составлять описание проводимых экспериментов, подготавливать данные для составления отчетов, владеет статистическими методами и средствами обработки экспериментальных данных проведенных исследований; обосновать принятие готового конкретного решения при разработке новых технологических процессов производства продуктов питания; решения проблемы создания и реализации машинной технологии на пищевом предприятии; определения классификации технологические линии по функциональным признакам; строении, функционировании и развитии технологического потока как системы процессов; оценки качества продукции; составления технологических потоков при производстве продукции с учетом химических, физико-химических, биохимических, микробиологических и коллоидных процессов.

4. Санитария и гигиена питания

Знания: санитарный надзор и санитарное законодательство; гигиеническая характеристика факторов внешней среды и требования к благоустройству предприятий питания; гигиенические основы проектирования и строительства предприятий питания; гигиенические требования к оборудованию, инвентарю, посуде, таре, упаковочным материалам; санитарные требования к содержанию предприятий питания; личная гигиена и профилактическое медицинское обследование работников; профилактика кишечных инфекций, пищевых отравлений, зоонозных инфекций и гельминтозов; гигиенические требования к качеству и безопасности продовольственного сырья и пищевых продуктов; санитарные требования к транспортировке, приемке, хранению пищевых продуктов; физиолого-гигиеническое и эпидемиологическое значение технологической обработки; санитарные требования к проведению технологической обработки, получению продуктов специального питания и других блюд и изде-

лий, представляющих эпидемиологическую опасность; санитарные требования к качеству блюд, хранению и раздаче готовой пищи, обслуживанию посетителей; гигиенические особенности организации питания различных групп населения

Умения : соблюдать санитарные правила для организаций торговли и общественного питания; соблюдать санитарно-эпидемиологические требования, уметь определять безопасность продовольственных товаров по нормативным документам.

Навыки: осуществлять необходимые действия по испытанию продовольственных товаров принимать обоснованное решение об эпидемиологической безопасности.

5. *Менеджмент и маркетинг*

Знания: Изучение рыночных возможностей, маркетинговые исследования. Типы рынков: потребительский, институциональный (предприятий, посредников, государственных учреждений), международный. Сегментирование рынка. Товары и цены: принятие решений. Типы товаров, товарные знаки и марки, упаковка, этикетки, жизненный цикл товаров, номенклатура и ассортимент. Ценообразование, факторы, влияющие на решение о цене. Методы и стратегия ценообразования. Структура распределительной системы, выбор канала распределения. Типы посредников, физическое распределение. Продвижение товара, стимулирование сбыта, роль рекламы. Этика маркетинга. Планирование маркетинговой деятельности предприятия.

Умения: владеть нормативно-правовой базой в области продаж продукции производства и услуг; планировать маркетинговые мероприятия и составлять календарно-тематические планы их проведения, составлять рекламные сообщения о продукции производства, планировать рекламные акции, творчески мыслить и анализировать работу с клиентской базой; прогнозировать конъюктуру рынка продовольственного сырья и анализировать реализованный спрос на продукцию производства, оценивать эффективность маркетинговых мероприятий по продвижению продукции на рынок,

Навыки: осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития индустрии питания и гостеприимства, проводить обоснование и расчеты прибыли в рамках запланированного объема выпуска продукции питания; владеть принципами ценообразования у конкурентов

6. *Метрология, стандартизация и сертификация*

Знания: теоретические основы метрологии. Основные понятия, связанные с объектами измерения и средствами измерений. Закономерности формирования результата измерения, понятие погрешности, источники погрешностей. Правовые основы обеспечения единства измерений. Основные положения закона РФ об обеспечении единства измерений. Сертификация, ее роль в повышении качества продукции и развитие на международном, региональном и национальном уровнях. Правовые основы стандартизации. Международная организация по стандартизации (ИСО). Определение оптимального уровня унификации и стандартизации. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов. Основные цели и объекты сертификации. Термины и определения в области сертификации. Качество продукции и защита потребителя. Схемы и системы сертификации. Условия осуществления сертификации. Обязательная и добровольная сертификация. Правила и порядок проведения сертификации. Сертификация услуг. Сертификация систем качества.

Умения: владеть нормативно-законодательной базой в сфере метрологического обеспечения и планировать свою деятельность по изучению курса и решению задач курса;

Навыки: ставить познавательные задачи и выдвигать гипотезы; описывать результаты, формулировать выводы, предвидеть развитие событий.

7. Информатика

Знания: понятие информации, общая характеристика процессов сбора, передачи, обработки и накопления информации; технические средства реализации информационных процессов, алгоритмизация и программирование; пакеты прикладных программ общего назначения; текстовые и графические редакторы; табличные процессоры, базы данных; пакеты программ для организации работ в офисе; локальные вычислительные сети, компьютерная сеть Internet; справочные информационные системы. Защита информации.

Умения: изменять и адаптировать алгоритмы и методики пакетов прикладных программ для решения конкретных целей

Навыки: работать с компьютером как средством управления информацией

Знания, умения и навыки, полученные студентом при изучении курса «Управление качеством и сертификация услуг общественного питания» обеспечивают успешное усвоение материала по курсам дисциплин (модулей), таких как

1. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания
2. Проектирование предприятий общественного питания

2.2 Содержательно-логические связи дисциплины (модуля) «Управление качеством и сертификация услуг общественного питания»

Код дисциплины (модуля)	Содержательно-логические связи	
	коды и название учебных дисциплин (модулей), практик	
	на которые опирается содержание данной учебной дисциплины (модуля)	для которых содержание данной учебной дисциплины (модуля) выступает опорой
Б1.В.13	Технология продуктов общественного питания Оборудование предприятий общественного питания Холодильная техника и технология Общие принципы переработки сырья и введение в технологии производства продуктов питания Санитария и гигиена питания Менеджмент и маркетинг Метрология, стандартизация и сертификация Информатика	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания Проектирование предприятий общественного питания

3 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

3.1 Перечень общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций

Но- мер/ин- декс компе- тенции	Содержа- ние компе- тенции (или ее ча- сти)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
		Знать	Уметь	Владеть
ОПК-2	Способность разрабатывать мероприятия по совершенствованию технологических процессов производства продукции питания различного назначения	<ul style="list-style-type: none"> - основные методы сбора и анализа информации на производстве, - статистические методы - показатели качества продуктов труда - методы управления качеством на этапе проектирования 	<ul style="list-style-type: none"> - делать обоснованные, доказательные выводы на основе собранной информации с использованием статистических методов; - в письменной и устной речи правильно (логично) оформлять результаты; - планировать, прививать навыки и консультировать работников всех подразделений по организации действий, направленных на непрерывное улучшение качества; 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками логического, и системного мышления. - навыками для самостоятельного принятия решения на основе собранной информации о технологическом процессе - навыками работы с законодательными актами и стандартами различных видов и уровней для решения практических задач - качествами современного руководителя;
ОПК-3	Способность осуществлять технологический контроль соответствия качества производимой продукции и услуг установленным	<ul style="list-style-type: none"> - статистические методы - показатели качества продуктов труда - методы управления качеством на этапе производства - международные стандарты систем менеджмента качества; основные этапы жизненного цикла изделия, продукции и услуги; требования 	<ul style="list-style-type: none"> - на основе концепции всеобщего управления качеством сформулировать стратегию и политику развития предприятия общественного питания и разработать систему ее реализации; - корректно формулировать цели, задачи (проблемы) своей деятельности (проекта, исследования), устанавливать взаимосвязи, 	<ul style="list-style-type: none"> - качествами современного руководителя - навыками по применению законодательных актов и стандартов различных видов и уровней для решения практических задач подтверждения соответствия продукции, услуг

	нормам	законодательных и нормативно-правовых документов, определяющих организацию подтверждения соответствия продукции, услуг и систем качества; - организацию подтверждения соответствия продукции, услуг и систем качества на предприятиях (в организациях) и осуществления государственного контроля и надзора;	анализировать причины появления проблем; - проводить корректирующие и предупреждающие мероприятия, направленные на улучшение качества продуктов питания и услуг общественного питания; - выбрать и обосновать форму подтверждения соответствия продукции (услуг, систем качества); делать обоснованные, доказательные выводы на основе собранной информации с использованием статистических методов;	и систем качества; - навыками по оформлению документов подтверждения соответствия продукции общественного питания, услуг, систем менеджмента качества (международные стандарты ИСО 9001, НАССР, ИСО 22000)
ПК-7	Способность анализировать и оценивать результативность системы контроля качества деятельности производства, осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области индустрии питания и гостепримства	Отечественные и международные стандарты и нормы в области технологии общественного питания, разработку нормативной документации; основные этапы разработки стандартов организации ; - основные понятия подтверждения соответствия, объекты, системы, схемы и этапы сертификации, методы, средства и технологию выполнения работ, порядок оформления документов подтверждения соответствия; - методы изучения, планирования, управления систем качества - организацию	Использовать стандарты и другие нормативные документы при оценке, контроле качества и сертификации продуктов и продукции предприятий питания; - выбрать и обосновать параметры качества продукции (услуг, систем качества), подлежащие подтверждению, и методы их измерения; - выбрать и обосновать методики, контрольно-измерительное и испытательное оборудование для подтверждения соответствия продукции (услуг, систем качества) установленным требованиям. - рассматривать любое производство как процессный подход - исследовать процессы	- подбора оборудования с целью минимизации рисков - выявления критических отклонений анализа физических, химических и микробиологических фактов, с целью минимизации рисков при производстве пищевых продуктов - выявлять критические контрольные точки - навыками использования информационных технологий и систем автоматизации в профессиональной сфере на основе системного подхода Навыками управление материаль-

		<p>подтверждения соответствия продукции, услуг и систем качества на предприятиях (в организациях) и осуществления государственного контроля и надзора;</p>	<p>государственного регулирования в области качества. Проводить анализ причин возникновения дефектов и брака продукции и разработки мероприятий по их предупреждению; выявлять и проводить оценку производительных и непроизводительных затрат и владеть основными инструментами управления качеством; проводить корректирующие и предупреждающие мероприятия,</p>	<p>ными и информационными потоками при производстве пищевой продукции (при оказании услуг на предприятиях общественного питания) в условиях всеобщего управления качеством</p>
ПК-19	<p>владением нормативно-правовой базой в области продаж продукции производства и услуг</p>	<p>нормативно-правовую базу в области продаж продукции производства и услуг</p>	<p>использовать нормативно-правовую базу в области продаж продукции производства и услуг</p>	<p>нормативно-правовой базой в области продаж продукции производства и услуг</p>

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 6 зачётных единиц, 216 часов.

Виды учебной работы: лекции, практические занятия, лабораторные работы, индивидуальные задания, самостоятельная работа.

Курс /Семестр	Форма обучения	Количество часов							Всего
		Ауд.	СРС	Лекции	Лаб. работы	Практ. Занятия	Контроль		
4/7	очная	98	91	42	28	28	27	КР, эк-замен	216
4	заочная	16	92	6	8	2	-	-	108
5	заочная	-	99	-	-	-	9	КР, эк-замен	108
Итого	очная	98	91	42	28	28	27	КР, эк-замен	216
Итого	заочная	16	191	6	8	2	9		

4.1 Структура дисциплины

4.1.1. Структура дисциплины (очное отделение)

№ раз дела	Семестр	Недели семестра	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Виды учебной работы, включая СРС и трудоёмкость (в часах)					Форма: -текущего контроля успеваемости, СРС (по неделям семестра); -промежуточной аттестации (по семестрам)
				всего	лекция	практиче-ские занятия	СРС	Контроль	
1.	7	1, 2	Введение. Понятие качества. История управления качеством	11	2	4	2	3	Тест (входной контроль)
2.	7	1 ... 9	Требование к качеству как часть системы государственных стандартов Российской Федерации.	13	4	-	2	7	Защита заданий по практическим и лабораторным работам – доклад. Утверждение темы КР.
3.	7	2 ... 5	Показатели качества продуктов труда и услуг на предприятиях общественного питания.	18	4	4	8	2	Защита заданий по практическим работам – доклад.

4.	7	4 ... 7	Качество как объект управления	10	4	4	-	2		Защита заданий по практическим работам - доклад
5.	7	6 ... 9	Современные подходы к управлению качеством. Концепция TQM.	14	6	4	-	4		Защита заданий по практическим работам – доклад
6.	7	9, 10	Управление качеством в процессе проектирования и разработок	10	4	4	-	2		Защита заданий по практическим работам - доклад
7.	7	11, 12	Управление качеством в процессе закупок	10	4	-	2	4		Защита заданий по практическим работам - доклад
8.	7	10 ... 14	Управление качеством в процессе производства и обслуживания	14	4	4	2	4		Защита заданий по практическим и лабораторным работам – доклад
9.	7	12 ... 17	Подтверждение соответствия и сертификационное обеспечение управления качеством.	30	10	4	12	4		Защита заданий по практическим и лабораторным работам – доклад
10.	7	15 ... 17	Управление затратами	8	-	-	-	8		Защита заданий по практическим работам - доклад
				49 27				49	27	Курсовая работа Экзамен
Итого				216	42	28	28	91	27	

4.1.2. Структура дисциплины (заочное отделение)

№ раз дела	Курс	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)						Форма: -текущего контроля успеваемости, СРС; -промежуточной аттестации (по семестрам)
			всего	лекция	практические занятия	лаб. занятия	СРС	Контроль	
1.	4	Введение. Понятие качества. История управления качеством	11	1		-	10		
2.	4	Требование к качеству как часть системы государственных стандартов Российской Федерации.	12	2		-	10		
3.	4	Показатели качества продуктов труда и услуг на предприятиях общественного питания.	15	1		-	14		
4.	4	Качество как объект управления	15	1		-	14		
5.	4	Современные подходы к управлению качеством. Концепция TQM.	16	1		-	15		Утверждение темы КР.
6.	4, 5	Управление качеством в процессе проектирования и разработок	12		1	-	11		Защита заданий по практическим работам - доклад
7.	4	Управление качеством в процессе закупок	12			-	12		
8.	4, 5	Управление качеством в процессе производства и обслуживания	12		1	4	7		Защита заданий по практическим и лабораторным работам - доклад
9.	4, 5	Подтверждение соответствия и сертификационное обеспечение управления качеством.	14			4	10		Защита заданий по лабораторным работам - доклад
10.	4	Управление затратами	12			-	12		
	5		9					9	Промежуточный контроль
			49				49		Курсовая работа
			27				27		Экзамен
Итого			216	6	2	8	191	9	

4.2 Матрица формируемых дисциплиной компетенций

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					общее количество компетенций
			ОПК-2	ОПК-3	ПК-7	ПК-19		
1	Введение. Понятие качества. История управления качеством	11	+			+	2	
2	Требование к качеству как часть системы государственных стандартов Российской Федерации.	13	+	+	+	+	4	
3	Показатели качества продуктов труда и услуг на предприятиях общественного питания. Качество и удовлетворенность потребителя	18	+	+	+	+	4	
4	Качество как объект управления	10	+	+	+		3	
5	Современные подходы к управлению качеством. Концепция TQM.	14	+	+	+		3	
6	Управление качеством в процессе проектирования и разработок	10	+	+	+		3	
7	Управление качеством в процессе закупок	10	+	+	+		3	
8	Управление качеством в процессе производства и обслуживания	14	+	+	+		3	
9	Подтверждение соответствия и сертификационное обеспечение управления качеством.	30	+	+	+	+	4	
10	Управление затратами	8	+	+	+		3	
	Промежуточная аттестация	76	+	+	+	+	4	
	Итого	216						

4.3 Содержание разделов дисциплины (модуля)

№№ п/п	Название раздела	Содержание раздела в дидактических единицах
1.	Введение. Понятие качества. История управления качеством	Управление качеством как учебная дисциплина и вид практической деятельности людей. Методологические основы и задачи учебной дисциплины и её взаимосвязь с другими учебными курсами. Качество – фактор успеха в условиях рыночной экономики. Концепция развития понятия «качество» с точки зрения философии. Многоаспектность категории «качество». Эволюция понятия качества. Объекты изучения дисциплины. Виды продукции. Характеристика услуги.
2.	Требование к качеству как часть си-	Понятие стандарт, нормативные документы, технический регламент. Технические регламенты Таможенного союза. № 184 -ФЗ «О техническом регулировании». Результаты технического регулирования для индустрии питания.

	<p>стемы государственных стандартов РФ.</p>	<p>Правила оказания услуг общественного питания. Краткая характеристика нормативных документов: ГОСТ Р, ОСТ, СТО, правила и нормы. Структура фонда нормативных документов, действующих в сфере услуг общественного питания.</p>
3.	<p>Показатели качества продуктов труда и услуг на предприятиях общественного питания. Качество и удовлетворенность потребителя</p>	<p>Показатели качества продуктов (назначение, надежность, технологичность, эргономические показатели, эстетические, экономические, патентно-правовые, критические показатели стандартизации и унификации и др) и услуги Специфика сферы услуг общественного питания и её развитие. Модель ценности услуги, составляющие ценности услуги. Показатели качества услуги (количественные и качественные). Совершенствование качества услуги на предприятиях общественного питания. Понятие ценность продукции, услуги, внешний и внутренний дефект. Влияние ценности и стоимости предлагаемого продукта на рыночные возможности современного производителя.</p>
4.	<p>Качество как объект управления</p>	<p>Жизненный цикл продукции общественного питания. Правило 10-кратных затрат. Качество целей и качество исполнения. Качество планирования проекта: интерпретация ожиданий потребителя, основные этапы планирования проекта, построение структурной схемы организации проекта, разработка тактики реализации проекта Качество разработки продукции, процесса, производства: этапы разработки (проектирования), удовлетворение внутренних и внешних потребителей. Качество производства продукции общественного питания: модель процесса, изменение добавленной стоимости и ценности продукта по мере прохождения производственного процесса, характеристики качества процесса (результативность, эффективность, гибкость). Процессный подход. Качество эксплуатации и утилизации.</p>
5.	<p>Современные подходы к управлению качеством. Концепция TQM.</p>	<p>Принципы TQM. Содержание процессного подхода к управлению качеством: этапы внедрения процессного подхода; группы процессов, необходимые для работы СМК; входы и выходы процессов; установление ответственности. Графическое описание процесса. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством. Понятие система менеджмента качества. Общая модель системы менеджмента качества. Основные положения СМК. Классификация и характеристика моделей систем качества; графические модели Деминга, Фейгенбаума, Эттингера – Ситтига, Джурана. Этапы жизненного цикла продукции, петля качества. Достоинства и недостатки различных форм представления системы управления качеством. Гармонизация взглядов и подходов к управлению качеством на основе международных стандартов ИСО 9001, 9004. Краткая характеристика стандартов ИСО серии 9000. Сравнение парадигм качества: традиционной и TQM пара-</p>

		<p>дигм. Схема внедрения системы управления качеством на предприятии Механизмы мотивации предприятий к непрерывному совершенствованию: самооценка предприятий; конкурсы на соискание премий в области качества. Стандарты на системы качества и премии качества как метод продвижения концепции TQM в практику.</p> <p>Концепция постоянного улучшения, подходы по которым возможно проводить улучшения на предприятиях общественного питания. Системы улучшений kaizen (кайзен) и kairyo (кайрио). Иерархия вовлеченности персонала предприятия в процесс постоянных улучшений. Основные направления улучшения продукции, процессов, СМК, предприятия в целом. Влияние новых экономических условий на необходимость проведения коренной реорганизации производства. Меры по обеспечению поддержки улучшений на предприятиях общественного питания. Проекция TQM на российскую практику и предприятия общественного питания.</p>
6.	Управление качеством в процессе проектирования и разработок	<p>Причины, побуждающие предприятие осуществлять проектирование и разработку продукции. основные элементы процесса разработки. Методы управления качеством в процесс проектирования и разработки: метод проб и ошибок, «мозговой штурм» обратная «мозговая атака», синектика (метод аналогий), морфологический анализ, функционально-стоимостной анализ. Анализ видов и последствий отказов, метод развертывания функции качества и др.</p>
7.	Управление качеством в процессе закупок	<p>Элементы управления качеством в процессе закупок. Основные требования по обеспечению качества поставляемой продукции: необходимые документы для приемки продовольственного сырья и пищевых продуктов.</p> <p>Методы оценки возможностей поставщиков: метод отдельных образцов продукции, оценка на основе опыта других поставщиков, метод оценки возможностей поставщика А. Робертсона; репутация поставщика, аудит СМК поставщика. Содержание и виды входного контроля качества.</p>
8.	Управление качеством в процессе производства и обслуживания	<p>Функции управления качеством, реализуемые в процессе производства и обслуживания. Стабильность и непрерывность производства, система «пять нулей». Система TPM. Система «5S» и отечественный аналог «Упорядочение». Должностные инструкции.</p> <p>Классификация и содержание видов контроля качества. Сплошной и выборочный контроль. Статистические методы контроля качества: контрольные листки, диаграмма Парето, диаграмма причин и результатов, диаграмма Исикавы, диаграмма разброса. гистограмма, метод стратификации, контрольная карта.</p> <p>Группы единичных показателей для продукции общественного питания: органолептические и физико-химические. Комплексные показатели качества: средневзвешенный показатель качества, интегральный показатель качества, обобщающие показатели качества, индекс качества. Методы определения значений показателей качества продукции: измерительный, регистрационный, органолептический, расчетный, экспертный.</p> <p>Производственный контроль: внешний и внутренний.</p>

9.	Подтверждение соответствия и сертификационное обеспечение управления качеством.	<p>Добровольная сертификация продукции и услуг общественного питания. Декларация о соответствии. Роль декларации о соответствии в повышении безопасности и качества продукции. Техническое регулирование как основа деятельности по сертификации в сфере общественного питания. Место сертификации в системе технического регулирования.</p> <p>Мотивации к сертификации систем качества. Назначение, цели и нормативная база сертификации систем качества. Взаимосвязь сертификации продукции (услуг), систем качества и производств. Организация и динамика работ, оформление результатов сертификации систем качества. Место международных стандартов ИСО 9001, системы НАССР / ИСО22000 в сертификации систем качества.</p> <p>Корректирующие и предупреждающие действия. Анализ систем менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9001, НАССР, ИСО 22000. Цель, принципы и основные задачи системы НАССР. Роль программ обеспечения предварительных условий (помещения, персонал, продукт), Особенности аттестации и сертификации персонала. Схема производственного процесса с указанием возможных факторов риска и критических контрольных точек. Разработка плана НАССР</p>
10.	Управление затратами	<p>Затраты на новую продукцию. Затраты на усовершенствование продукции. Затраты на брак и его исправление. Методики расчета. Добровольное страхование услуг общественного питания.</p>

4.4 Лабораторный практикум

№	Номер раздела дисциплины	Наименование лабораторной работы	Трудоемкость (час)
1	1	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: ГОСТ Р ИСО 9000-2015	2
2	2	Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции: ГОСТ Р ИСО 22000-2007	2
3	3	Сенсорный метод исследования качества пищевых продуктов	4
4	3	Расчет пищевой ценности блюда (теоретически)	4
5	7, 8	Принцип ХАССП № 1 - Анализ опасностей	4
6	9	Принцип ХАССП № 2 Контрольные точки. Критические контрольные точки. Процедура определения выбора Критических Контрольных Точек.	4
7	9	Принцип ХАССП № 3 Критические значения (пределы) Процедура определения критических пределов для каждой Критической Контрольной Точки	4
8	9	Принцип ХАССП № 4...7 Мониторинг; Корректирующие действия; Верификация (Проверка); Документирование	4
9	1...9	Научно-исследовательская работа студента	28 (в место 1...8)
		ИТОГО	28

4.5 Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1	1	Понятие качества. История управления качеством.	4
2	3	Показатели качества продуктов труда и услуг. качество и удовлетворенность потребителя.	4
3	4	Системный подход. Система менеджмента качества	4
4	5	Процессный подход	4
5	6	Управление качеством в процессе проектирования и разработок	4
6	8	Управление качеством в процессе производства и обслуживания	4
7	9	Подтверждение соответствия и сертификационное обеспечение управления качеством общественного питания	4
		ИТОГО	28

4.6 Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля

Самостоятельная работа студентов с целью углубления знаний по дисциплине заключается:

1. в обработке материала, вынесенного на самостоятельное изучение и/или повторение с использованием:
 - основной и дополнительной литературы;
 - периодической литературы;
 - методических разработок к практическим занятиям;
 - других информационных источников (поисковые системы Интернета, справочно-информационный диск);
2. в подготовке к проверочным работам (проработка лекций), тестированию, выполнению индивидуальных и групповых заданий
3. в учебно-исследовательской работе (выступление на ежегодной студенческой конференции)
4. выполнению курсовой работы по дисциплине

№ п/п	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Всего часов	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
1.	Раздел 1. История управления качеством. Зарождение управления качеством. Основные этапы развития науки по управлению качеством. Развитие научных подходов к управлению качеством: переход к серийному и массовому производству продукции, разработка научных подходов к стандартизации. Эволюция методов управления качеством (фаза отбраковки, фаза контроля качества, фаза	2	Работа с учебной литературой, поисковыми сетями Интернет. Составление таблицы	Проверка таблицы

	управления качеством, фаза TQM, фаза качества среды). Концепции Э.Деминга, Дж.Джурана, Ф.Кросби, К.Исикавы, А.Фейгенбаума, Т.Тагути, Т.Сейфи.			
2.	Раздел 5. Современные подходы к управлению качеством. Системный подход к управлению качеством. Опыт отечественных предприятий по внедрению системного подхода к управлению качеством	2	Работа с учебной литературой, поисковыми сетями Интернет. Составление таблицы	Проверка рабочей таблицы
3	Раздел 5. Современные подходы к управлению качеством. Участие управленческого персонала в совершенствовании деятельности предприятий общественного питания: его роль, управление, обучение, самооценка	3	Работа с учебной литературой, поисковыми сетями Интернет. Составление конспекта (печатный материал).	Проверка конспекта материала (печатного материала). Блиц-опрос
4	Раздел 8. Управление качеством в процессе производства и обслуживания Управление персоналом в процессе совершенствования деятельности: планирование карьеры, программы выдвижения предложений и улучшения работы, признание заслуг и вознаграждение, программы дополнительных выплат деньгами и распределение прибыли	3	Работа с учебной литературой, поисковыми сетями Интернет. Составление конспекта(печатный материал).	Проверка конспекта материала (печатный материал). Блиц-опрос
5	Раздел 2. Требование к качеству как часть системы государственных стандартов Российской Федерации Раздел 8. Управление качеством в процессе производства и обслуживания Раздел 9. Подтверждение соответствия и сертификационное обеспечение управления качеством.	16	Работа с конспектами лекций, нормативными документами, технологическими документами, законодательными актами в сфере общественного питания. Подготовка к лабораторным работам	Защита отчетов лабораторных работ

6	Все разделы дисциплины	14	Работа с конспектами лекций, нормативными документами, законодательными актами в сфере общественного питания, периодической литературой, интернет-ресурсами Подготовка к практическим занятиям	Защита групповых заданий
7	Все разделы дисциплины	11	Работа с информационными ресурсами и периодической литературой. Подготовка доклада и мультимедийной презентации (учебно-исследовательская работа)	Оценка выступления на студенческой конференции (протокол)
8	Все разделы дисциплины	40	Работа с периодической/учебной литературой, информационными ресурсами, согласно требований методических указаний. Выполнение курсового проекта по дисциплине.	Защита курсового проекта (протокол)
	Итого самостоятельная работа	91		
Контроль				
	Все разделы	27	Работа с информационными ресурсами и учебной/ периодической литературой	экзамен

5 ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Семестр	Вид занятия (Л, ПР, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
4	Л	Инициирование самостоятельного поиска студентом знаний через проблематизацию преподавателем учебного материала с использованием новейших информационных средств и технологий (мультимедийные презентации)	42
	ПР	(проблемные ситуации, инициирование самостоятельной работы, поиска, кейс-технологии, тренинги, игровое проектирование, дискуссия с «мозговым штурмом»)	28
	ЛР	(проблемные ситуации, инициирование самостоятельной работы, поиска, кейс-технологии, тренинги, игровое проектирование, дискуссия с «мозговым штурмом»)	28
Итого:			98

Главное направление лекционных/практических занятий по дисциплине «Управление качеством и сертификация услуг общественного питания» не осуществление заключительного профессионального этапа образования, а закладывание профессиональных основ, сопряженное с задачей научить непрерывно учиться и развиваться самостоятельно – в профессиональном и личностном направлениях. На занятиях применяются активные методы и формы обучения через включение в учебную деятельность элементов проблематизации, научного поиска, разнообразных форм самостоятельной работы (переход от школы воспроизведения к школе понимания, школе мышления).

Модель обучения выстраивается в основном на основе концепции развивающего обучения (в русле так называемого личностно-ориентированного подхода) и интенсивнее опирается на активную познавательную позицию учащегося (в русле деятельностного подхода). Одной из развиваемых характеристик является внимание студентов на фиксации результатов обучения, ключевая особенность данной характеристики - разработка вариантов достижения учебных результатов (на основе изменения параметров условий обучения) для учащихся с разными способностями

Ключевые особенности лекционных занятий: Инициирование самостоятельного поиска студентом знаний через проблематизацию преподавателем учебного материала (беседа с элементами проблематизации, рассказ с элементами поисковой беседы) с использованием

новейших информационно-коммуникационных средств и технологий (мультимедийные презентации).

Краткая характеристика модели обучения на практических/лабораторных занятиях по дисциплине «Управление качеством и сертификация услуг общественного питания»

Целевой акцент	Процесс обучения (научить учиться)
Роль студента	Преимущественно активная
Роль преподавателя	Консультативная (менеджер, режиссер)
Форма предъявления знаний	Разнообразные и преимущественно активные формы (проблемные ситуации, инициирование самостоятельной работы, поиска , кейс-технологии , тренинги, игровое проектирование, дискуссия с «мозговым штурмом» и др.)
Использование знаний	Акцент на прикладное использование знаний, в реальных условиях
Преобладающая форма учебной деятельности	Использование групповых форм обучения (по 4...5 человек в группе)

6 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

6.1 Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств

№ п/п	№ семестра	Виды контроля и аттестации (ВК, ТАт, ПрАт) ¹	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Оценочные средства	
				Форма	Количество вопросов в задании
1.	7	ВК	-	Тест	10
2.		ТАт	Все разделы	Защита заданий группами	от 3 до 12 (в зависимости от темы)
3.		ПрАт	Все разделы	Экзамен в письменной форме	3 вопроса в билете (2 -теоретических, 1 – ситуационная задача)

***Фонд оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации приведен в приложении к рабочей программе.**

Примеры оценочных средств*:

а) для входного контроля (ВК):

- Отрасль науки о способах измерения и количественной оценки качества продукции –это...:
 - квалиметрия;
 - метрология;
 - математика.
- Стандартизация – это...:
 - деятельность по установлению требований в целях обеспечения безопасности и качества продукции;
 - процесс определения потребительских характеристик продукции.
- Основные цели сертификации:
 - контроль безопасности продукции для жизни, здоровья, окружающей среды;
 - подтверждение показателей качества продукции, заявленных изготовителем;
 - ориентация изготовителей на выпуск новых видов продукции.

б) для текущей успеваемости (ТАт):

- Ваш оппонент говорит, что управлять качеством продукции и услуг не обязательно и неэффективно. Попробуйте доказать обратное.
- В течение какого срока при поступлении жалоб на недоброкачественную продукцию проводятся внеплановые мероприятия по надзору на возникновение инфекционных, массовых неинфекционных заболеваний:
 - А) в течение 10 дней

¹ Указывается не менее 3-х заданий по всем видам контроля для каждого семестра.

- Б) в течение 5 дней
- В) в течение 3 дней
- Г) в течение 2 дней
- Д) в этот же день

3. Служба обеспечения качества несет ответственность за качество продукции или услуг, предлагаемых организацией.

_____ Верно _____ Неверно

4. Постройте причинно-следственную диаграмму для следующей проблемы: частое скисание молочных продуктов при хранении на ПОП

в) для промежуточной аттестации (ПрАт):

1. № 29 - ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» как системообразующий законодательный документ в сфере общественного питания.
2. Основные направления улучшения процессов на предприятиях общественного питания
3. Роль системы НАССР при сертификации СМК. Принципы разработки системы НАССР на пищевых предприятиях.
4. Декларирование соответствия пищевой продукции. Отмена обязательной сертификации пищевых продуктов (Постановление Правительства РФ от 1.12 2009 г. № 982).

6.2 Перечень вопросов для вынесения на экзамен:

1. Управление качеством как учебная дисциплина и вид практической деятельности людей. Методологические основы и задачи учебной дисциплины, её взаимосвязь с другими учебными курсами
2. Качество – фактор успеха в условиях рыночной экономики. Многоаспектность категории «качество» (с примерами)
3. Объекты изучения курса «Управление качеством и сертификация услуг общественного питания». Продукция, как результат процесса.
4. Характеристика как отличительное свойство объекта. Сложная и простая характеристика (привести примеры)
5. Требование к качеству как часть системы государственных стандартов.
6. Техническое регулирование как основа деятельности по стандартизации и сертификации в сфере общественного питания. Технический регламент. № 184 - ФЗ «О техническом регулировании».
7. № 29 - ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» как системообразующий законодательный документ в сфере общественного питания.
8. Значение № 2 - ФЗ «О защите прав потребителей» в повышении качества и безопасности продукции.
9. Нормативные акты органов исполнительной власти.
10. Правила оказания услуг для предприятий питания
11. Технологические документы в сфере общественного питания.
12. Показатели качества продуктов труда и услуг.
13. Характеристика услуг, специфика сферы услуг и её развитие.
14. Основные этапы развития науки по управлению качеством. Эволюция методов управления качеством
15. Основные отличия российской, японской и американской школ управления качеством.
16. Ценность и дефектность продукта. Удовлетворенность потребителей и ее методы исследования
17. Анализ объектов проектирования на основе SWOT-анализа.
18. Этапы жизненного цикла продукции. Характеристики качества процесса.
19. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством. Общая модель системы менеджмента качества.

20. Опыт отечественных предприятий по внедрению системного подхода к управлению качеством (БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП)
21. Принципы Всеобщего Управления Качеством (TQM).
22. Улучшение - постоянная деятельность организации. Системы улучшений KAIRYO и KAIZEN. Иерархия вовлеченности персонала предприятия в процесс постоянных улучшений
23. Основные направления улучшения продукции и процессов.
24. Основные положения системы менеджмента качества (СМК)
25. Схема внедрения системы управления качеством на предприятии.
26. Механизмы мотивации предприятий к непрерывному совершенствованию: самооценка предприятий; конкурсы на соискание премий в области качества
27. Содержание процессного подхода к управлению качеством. Этапы внедрения процессного подхода на предприятии.
28. Группы процессов (основные, вспомогательные) необходимые для работы СМК. Примеры графического описания процесса.
29. Стандарты на системы качества и премии качества как метод продвижения концепции TQM в практику. Краткая характеристика стандартов ИСО серии 9000.
30. Элементы управления качеством в процессе закупок. Методы оценки возможностей поставщиков
31. Входной контроля качества на предприятиях пищевой отрасли. Основные документы при приемке продовольственного сырья и пищевых продуктов на предприятия общественного питания.
32. Управление качеством на этапе производства. Система «Пять нулей». Система ТРМ. Система «5S».
33. Стандарты предприятия.
34. Классификация и содержание видов контроля качества. Сплошной и выборочного контроль.
35. Статистические методы контроля качества в процессе производства.
36. Методы определения показателей качества.
37. Контроль на этапе производства продукции общественного питания. Организация бракеража.
38. Организация производственного контроля.
39. Внутриведомственный контроль. Значение № 294 - ФЗ для сферы общественного питания.
40. Сертификация услуг. Специфические особенности услуг общественного питания. Требования, возложенным обществом и государством на предприятия общественного питания.
41. Этапы сертификации. Документы, необходимые для сертификации услуг.
42. Стандарты ИСО серии 9000 – основа международных отраслевых стандартов: ХАССП /ИСО 22000 в пищевой отрасли в частности. Сравнительный анализ стандартов ИСО 9001, ХАССП, ИСО 22000
43. Роль системы ХАССП при сертификации СМК. Принципы разработки системы ХАССП.
44. Выявление опасных факторов и определение контрольных мер при производстве мясных полуфабрикатов.
45. Выявление опасных факторов и определение контрольных мер при производстве мучных изделий.
46. Выявление опасных факторов и определение контрольных мер при производстве кондитерских изделий.
47. Выявление опасных факторов и определение контрольных мер при изготовлении холодных блюд и закусок.
48. Выявление опасных факторов и определение контрольных мер при изготовлении горячих блюд и закусок.
49. Выявление опасных факторов и определение контрольных мер при изготовлении напитков.

50. Составление рабочего листа ХАССП для процесса изготовления мясных полуфабрикатов
51. Составление рабочего листа ХАССП для процесса изготовления холодных блюд и закусок
52. Составление рабочего листа ХАССП для процесса изготовления горячих блюд и закусок
53. Составление рабочего листа ХАССП для процесса изготовления мучных изделий
54. Составление рабочего листа ХАССП для процесса изготовления кондитерских изделий
55. Составление рабочего листа ХАССП для процесса приготовления напитков.
56. Декларирование соответствия пищевой продукции. Порядок принятия декларации о соответствии и ее регистрация.

6.3 Критерии оценки знаний, умений, навыков (в том числе и заявленных компетенций)

Общее количество баллов²

Кол-во Кредитов	Максимальная сумма баллов	Оценка						
		Неудовлетворит.		Удовлетворит.		Хорошо	Отлично	
		Оценка ECTS						
		F (2)	FX (2+)	E (3)	D (3+)	C (4)	B (5)	A (5+)
6 (216 часов)	250	Меньше 115	115-134	135-159	160-184	185-209	210-230	231-250

Диапазонов итоговой оценки

БРС	Итоговая оценка
210-250	5
160-209	4
115-159	3
0-114	2
135-250	экзамен

Примечание. Положительными оценками, при получении которых курс засчитывается студенту в качестве пройденного, являются оценки А, В, С, D и E.

Балльная структура оценки и шкала оценок

Проверочная работа (по материалу лекции) – x_1 - 44 баллов
 Защита отчетов по лабораторным работам - x_2 – 56 баллов
 Защита заданий по практическим занятиям - x_3 – 56 баллов
 Творческая работа – x_3 – 45 баллов
 (учебно – исследовательская работа, выступления на конференциях, кружках)
 Защита курсового проекта – x_4 – 49 баллов
Всего – 250 баллов
 Максимальная сумма баллов: $S_{\max} = x_1 + x_2 + x_3 + x_4$

Система оценок:

А	«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.
---	---

² зависит от количества кредитов

В	«Очень хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному.
С	«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, отдельные практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.
D	«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнены, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.
Е	«Посредственно» - теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному.
FX	«Условно неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий.
F	«Безусловно неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.

6.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

1. Рабочая программа дисциплины «Управление качеством и сертификация услуг общественного питания»: портал Ижевской ГСХА <http://portal.izhgsha.ru/index.php/>

2. Касаткин В.В. Методические указания по выполнению курсовых работ для студентов, обучающихся по направлению «Технология продукции и организация общественного питания» всех форм обучения: текстовое электронное издание / В.В. Касаткин, Н.Ю. Касаткина - <http://portal.izhgsha.ru/index.php?q=docs&download=1&parent=27&id=42153>

3. Шумилова И.Ш. Методические указания для организации практических работ и самостоятельной работы студентов, обучающихся по направлению подготовки «Технология продукции и организация общественного питания»: текстовое электронное издание / И.Ш. Шумилова, Н.Ю. Касаткина В.В. Касаткин, - <http://portal.izhgsha.ru/index.php?q=docs&download=1&parent=27&id=42154>

4. Касаткина Н.Ю. Методические указания для организации лабораторных работ и самостоятельной работы студентов, обучающихся по направлению подготовки «Технология продукции и организация общественного питания»: текстовое электронное издание / Н.Ю. Касаткина В.В. Касаткин, - <http://portal.izhgsha.ru/index.php?q=docs&download=1&parent=27&id=42155>

7 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1 Основная литература по дисциплине «Управление качеством и сертификация услуг общественного питания»

№ п/п	Наименование	Автор(ы)	Год и место издания	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров в библиотеке
1	Управление качеством: учебно-практическое пособие.	Т. Ю. Карпова, В. А. Плачкова,	Челябинск, 2012 .	Все разделы	7	ЭБС «Рукоонт» http://rucont.ru/efd/199900
2	Управление качеством. Учебное пособие.	С.А.Евсеева	Красноярск, СибГТУ, 2010	Все разделы	7	ЭБС «Рукоонт» https://rucont.ru/efd/336373
3	Управление качеством. Учебное пособие.	А.И. Добрунова, А.Ф. Дорофеев .	Белгород: Изд-во БелГСХА, 2013	Все разделы	7	ЭБС «Рукоонт» https://rucont.ru/efd/243562

7.2 Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор(ы)	Год и место издания	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров в библиотеке или название электронного ресурса
1	ГОСТ Р 50763-2007. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.	-	-	2,3,4,8,9	7	Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/
2	ГОСТ Р 50764-2007. Услуги общественного питания. Общие требования.	-	-	1,2,3,4,8,9	7	Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/
3	Закон РФ № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов».	-	-	1,2,3	7	Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» http://www.consultant.ru/

7.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Поиск информации в глобальной сети Интернет
Работа в электронно-библиотечных системах
Работа в ЭИОС вуза (работа с порталом и онлайн-курсами в системе moodle.izhgsha.ru)
Мультимедийные лекции
Работа в компьютерном классе
Компьютерное тестирование

При изучении учебного материала используется комплект лицензионного программного обеспечения следующего состава:

1. Операционная система: Microsoft Windows 10 Professional. Подписка на 3 года. Договор № 9-БД/19 от 07.02.2019. Последняя доступная версия программы. Astra Linux Common Edition. Договор №173-ГК/19 от 12.11.2019 г.

2. Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Microsoft Office Standard 2016. Бессрочная лицензия. Договор №79-ГК/16 от 11.05.2016. Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Договор №0313100010014000038-0010456-01 от 11.08.2014. Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Договор №26 от 19.12.2013. Microsoft Office Professional Plus 2010. Бессрочная лицензия. Договор №106-ГК от 21.11.2011. Р7-Офис. Договор №173-ГК/19 от 12.11.2019 г.

3. Информационно-справочная система (справочно-правовая система) «Консультант-Плюс». Соглашение № ИКП2016/ЛСВ 003 от 11.01.2016 для использования в учебных целях бессрочное. Обновляется регулярно. Лицензия на все компьютеры, используемые в учебном процессе.

4. Профессиональные базы данных на платформе 1С: Предприятие с доступными конфигурациями (1С: ERP Агропромышленный комплекс 2, 1С: ERP Энергетика, 1С: Бухгалтерия молокозавода, 1С: Бухгалтерия птицефабрики, 1С: Бухгалтерия элеватора и комбикормового завода, 1С: Общепит, 1С: Ресторан. Фронт-офис). Лицензионный договор № Н8775 от 17.11.2020 г.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам:

Информационно-справочная система (справочно-правовая система) «Консультант Плюс».

«1С:Предприятие 8 через Интернет для учебных заведений» (<https://edu.1cfresh.com/>) со следующими приложениями: 1С: Бухгалтерия 8, 1С: Управление торговлей 8, 1С:ERP Управление предприятием 2, 1С: Управление нашей фирмой, 1С: Зарплата и управление персоналом. Облачный сервис.

7.4 Методические указания по освоению дисциплины

Перед изучением дисциплины студенту необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, размещенной на портале и просмотреть основную литературу, приведенную в рабочей программе в разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины». Книги, размещенные в электронно-библиотечных системах доступны из любой точки, где имеется выход в «Интернет», включая домашние компьютеры и устройства, поз-

воляющие работать в сети «Интернет». Если выявили проблемы доступа к указанной литературе, обратитесь к преподавателю (либо на занятиях, либо через портал академии).

Для изучения дисциплины необходимо иметь чистую тетрадь, объемом не менее 48 листов для выполнения заданий. Для изучения дисциплины необходимо найти в справочно-консультационной системе «Консультант-плюс» (доступ свободный с портала академии) Федеральные законы, ГОСТы и другие нормативные документы и ознакомиться с ними .

Для эффективного освоения дисциплины рекомендуется посещать все виды занятий в соответствии с расписанием и выполнять все домашние задания в установленные преподавателем сроки. В случае пропуска занятий по уважительным причинам, необходимо подойти к преподавателю и получить индивидуальное задание по пропущенной теме.

Владение компетенциями дисциплины в полной мере будет подтверждаться Вашим умением ставить конкретные задачи по управлению качеством на предприятиях пищевого профиля, а также выявлять существующие проблемы.

Полученные при изучении дисциплины знания, умения и навыки рекомендуется использовать при выполнении курсовых и дипломных работ(проектов), а также на учебных и производственных практиках.

7.5 Перечень Интернет-ресурсов:

1. Международная организация по стандартизации www.iso.org
2. Центр гигиены и эпидемиологии в УР www.udmfguz.ru
3. Портал Ижевской ГСХА – Режим доступа: <http://portal.izhgsha.ru/index.php>
4. Система электронного обучения – Режим доступа: <http://moodle.izhgsha.ru/>
5. Электронно-библиотечная система «Рукопт». – Режим доступа: <http://rucont.ru/>
6. Электронно-библиотечная система “AgriLib” . – Режим доступа: <http://ebs.rgazu.ru/>
7. журнал «Стандарты и качество». Режим доступа: <http://www.stq.ru/>
8. Главный портал Индустрии гостеприимства и питания. Режим доступа: <http://www.horeca.ru/>
9. Вестник индустрии питания. Режим доступа: <http://www.pitportal.ru/>

8 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (лекционных занятий). Аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: переносной компьютер, проектор, доска, экран.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (лабораторных занятий). Аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: переносной компьютер, проектор, доска, экран.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (практических занятий). Аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: переносной компьютер, проектор, доска, экран.

Помещение для самостоятельной работы. Помещение оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине «Управление качеством и сертификация услуг общественного питания»

Основной профессиональной образовательной программы высшего образования (уровень бакалавриата) по направлению подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Название раздела	Код контролируемой компетенции	Оценочные средства для проверки знаний (1-й этап)	Оценочные средства для проверки умений (2-й этап)	Оценочные средства для проверки владений (навыков) (3-й этап)
Введение. Понятие качества. История управления качеством	ОПК-2 ОПК-3 ПК-7 ПК-19	Проверочная работа (тестовые вопросы 1-2) Вопросы к экзамену	Вопросы к экзамену	Вопросы к экзамену
Требование к качеству как часть системы государственных стандартов Российской Федерации.	ОПК-2 ОПК-3 ПК-7 ПК-19	Проверочная работа (тестовые вопросы 3-5, 29-31, 39-40) Вопросы к экзамену	Защита отчета к лабораторной работе 1-8 Задания по практическим работам по теме Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/ проектов (УИРС) Вопросы к экзамену	Защита отчета к лабораторной работе 1-8 Задания по практическим работам по теме Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/ проектов (УИРС) Вопросы к экзамену
Показатели качества продуктов труда и услуг на предприятиях общественного питания. Качество и удовлетворенность потребителя	ОПК-2 ОПК-3 ПК-7 ПК-19	Проверочная работа (тестовые вопросы 50-53, 58-59) Курсовая работа Вопросы к экзамену	Задания по практическим работам по теме Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/ проектов (УИРС) Курсовая работа Вопросы к экзамену	Задания по практическим работам по теме Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/ проектов (УИРС) Курсовая работа Вопросы к экзамену
Качество как объект управления	ОПК-2 ОПК-3 ПК-7	Проверочная работа (тестовые вопросы 6-12, 54-55) Вопросы к экзамену	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/ проектов (УИРС) Вопросы к экзамену	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/ проектов (УИРС) Вопросы к экзамену
Современные подходы к управлению качеством. Концепция TQM.	ОПК-2 ОПК-3 ПК-7	Проверочная работа (тестовые вопросы 32, 35-37, 44-49) Вопросы к экзамену	Задания по практическим работам по теме Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/ проектов (УИРС) Вопросы к экзамену	Задания по практическим работам по теме Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/ проектов (УИРС) Вопросы к экзамену

Название раздела	Код контролируемой компетенции	Оценочные средства для проверки знаний (1-й этап)	Оценочные средства для проверки умений (2-й этап)	Оценочные средства для проверки владений (навыков) (3-й этап)
Управление качеством в процессе проектирования и разработок	ОПК-2 ОПК-3 ПК-7	Проверочная работа (тестовые задания 56-57) Вопросы к экзамену	Задания по практическим работам по теме Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/ проектов (УИРС) Вопросы к экзамену	Задания по практическим работам по теме Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/ проектов (УИРС) Вопросы к экзамену
Управление качеством в процессе закупок	ОПК-2 ОПК-3 ПК-7	Проверочная работа (тестовые вопросы 63) Вопросы к экзамену	Задания по практическим работам по теме Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/ проектов (УИРС) Вопросы к экзамену	Задания по практическим работам по теме Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/ проектов (УИРС) Вопросы к экзамену
Управление качеством в процессе производства и обслуживания	ОПК-2 ОПК-3 ПК-7	Проверочная работа (тестовые вопросы 13-19,38,60-62) Вопросы к экзамену	Задания по практическим работам по теме Защита отчетов по лабораторным работам 9-10 Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/ проектов (УИРС) Курсовая работа Вопросы к экзамену	Задания по практическим работам по теме Защита отчетов по лабораторным работам 9-10 Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/ проектов (УИРС) Курсовая работа Вопросы к экзамену
Подтверждение соответствия и сертификационное обеспечение управления качеством.	ОПК-2 ОПК-3 ПК-7 ПК-19	Проверочная работа (тестовые вопросы 20-28,33-34) Курсовая работа Вопросы к экзамену	Защита отчетов по лабораторным работам 11-14 Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/ проектов (УИРС) Курсовая работа Вопросы к экзамену	Защита отчетов по лабораторным работам 11-14 Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/ проектов (УИРС) Курсовая работа Вопросы к экзамену
Управление затратами	ОПК-2 ОПК-3 ПК-7	Проверочная работа (тестовые задания 41-43) Курсовая работа Вопросы к экзамену	Задания по практическим работам по теме Курсовая работа Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/ проектов (УИРС) Вопросы к экзамену	Задания по практическим работам по теме Курсовая работа Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/ проектов (УИРС) Вопросы к экзамену

2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания компетенций

2.1 Описание показателей, шкал и критериев оценивания компетенций

Показателями уровня освоенности компетенций на всех этапах их формирования являются:

1-й этап (уровень знаний):

- Умение отвечать на основные вопросы и тесты на уровне понимания сути – удовлетворительно (3).
- Умение грамотно рассуждать по теме задаваемых вопросов – хорошо (4)
- Умение формулировать проблемы по сути задаваемых вопросов – отлично (5)

2-й этап (уровень умений):

- Умение решать простые задачи с незначительными ошибками - удовлетворительно (3).
- Умение решать задачи средней сложности – хорошо (4).
- Умение решать задачи повышенной сложности, самому ставить задачи – отлично (5).

3-й этап (уровень владения навыками):

- Умение формулировать и решать задачи из разных разделов с незначительными ошибками - удовлетворительно (3).
- Умение находить проблемы, решать задачи повышенной сложности – хорошо (4).
- Умение самому ставить задачи, находить недостатки и ошибки в решениях – отлично (5).

2.2 Методика оценивания уровня сформированности компетенций в целом по дисциплине

Уровень сформированности компетенций в целом по дисциплине оценивается

на основе результатов текущего контроля знаний в процессе освоения дисциплины – как средний балл результатов текущих оценочных мероприятий в течение семестра;

на основе результатов промежуточной аттестации – как средняя оценка по ответам на вопросы экзаменационных билетов и решению задач;

по результатам участия в научной работе, олимпиадах и конкурсах.

Оценка выставляется по 4-х бальной шкале – неудовлетворительно (2), удовлетворительно (3), хорошо (4), отлично (5).

3. Типовые контрольные задания тесты и вопросы

3.1 Задания

Тестовые вопросы:

1. Современное понятие «качества объекта» - это:
 - совокупность характеристик объекта, относящихся к способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности
 - различие между объектами, их дифференциация по признаку «хороший-плохой»
 - свойство объекта, реально удовлетворяющее потребителей
2. Отрасль науки о способах измерения и количественной оценки качества продукции -это:
 - квалиметрия
 - метрология
 - морфология
3. Целью управления качеством является:
 - выпуск продукции, отвечающей заданным требованиям с учетом интересов потребителей
 - выпуск продукции с организацией 100% ее контроля
 - выпуск продукции с минимальными затратами на обеспечение ее качества
4. Основными задачами управления качеством являются:
 - изучение рынка сбыта продукции
 - изучение национальных и международных требований к выпускаемой продукции
 - разработка методов и средств воздействия на процессы, от которых зависит качество
 - разработка оптимальной организационной структуры предприятия
 - формирование кадровой политики предприятия
5. Основными принципами управления качеством являются:
 - ориентация на потребителя
 - подход к объекту управления как к процессу
 - лидерство руководителя в объединении целей управления качеством и внутренней среды предприятия
 - минимизация затрат на выпускаемую продукцию
6. Основным принципом деятельности предприятий на этапе всеобщего управления качеством является:

- предприятию надо производить то, что продается
- предприятию надо продавать все, что производится

7. На формировании политики предприятия в области качества влияют следующие основные факторы:

- ситуация на рынке сбыта
- научно-технический прогресс и борьба с конкурентами
- состояние дел внутри предприятия
- организационно-правовая форма предприятия

8. Под «процессом» в управлении качеством понимается:

-совокупность взаимосвязанных ресурсов и деятельность, которая преобразует входящие

элементы в выходящие

- процедура разрешения споров в области качества

9. Цикл Деминга для повышения качества включает следующие этапы работ:

- планирование, выполнение работ, контроль результатов, корректирующее действие
- планирование, выполнение работ, контроль результатов

10. «Петля качества» - это:

- модель воздействия системы качества на процесс создания продукции
- повышение качества с каждым новым поколением выпускаемой продукции
- 100% контроль качества всей выпускаемой продукции

11. Система качества - это:

- совокупность структур предприятия с функциями управления и обеспечения качества
- совокупность факторов, влияющих на качество
- совокупность нормативных документов по качеству

12. Основной объем контроля качества на этапе всеобщего управления качеством

осуществляется в форме:

- самоконтроля
- инспекционного контроля
- приема готовой продукции

13. При статистических методах контроля качества диаграмма Парето используется для:

- выявления наиболее значимого параметра
- анализа точности технологической операции
- оценки результатов осуществления мероприятий

14. При статистических методах контроля качества схема Исикавы используется для:

- изучения факторов, влияющих на качество продукции
- обнаружения отклонений от заданных норм
- выявления характера разброса значений параметра

15. При статистических методах контроля качества контрольная карта используется для:

- обнаружения отклонений от заданных норм
- определения зависимости между параметрами
- оценки результатов осуществления мероприятий

16. При статистических методах контроля качества график наблюдения временного ряда используется для:

- оценки результатов осуществления мероприятий
- определения зависимости между параметрами
- выявления наиболее значимого параметра

17. При статистических методах контроля качества точечный график используется для:

- анализа точности технологической операции
- выявления наиболее значимого параметра
- оценки результатов осуществления мероприятий

18. При статистических методах контроля качества гистограмма используется для:

- выявления характера разброса значений параметра
- анализа точности технологической операции
- обнаружения отклонений от заданных норм

19. При статистических методах контроля качества график функции используется для:

- определения зависимости между параметрами
- выявления характера разброса значений параметра
- анализа точности технологической операции

20. Сертификация-это:

- процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям
- процедура установления требований к качеству продукции

21. Основные цели сертификации:

- контроль безопасности продукции для жизни, здоровья, окружающей среды
- подтверждение показателей качества продукции, заявленных изготовителем
- ориентация изготовителей на выпуск новых видов продукции

22. Сертификация может иметь следующий характер:

- обязательный
- добровольный
- предварительный

23. В систему сертификации входят:

- федеральные органы исполнительной власти
- органы по сертификации
- испытательные лаборатории
- покупатели продукции

24. К объектам обязательной сертификации относятся следующие товары:

- товары для детей
- продовольственные товары
- обувь
- сувениры

25. К объектам обязательной сертификации относятся следующие услуги:

- транспортные услуги
- услуги торговли и общественного питания
- услуги парикмахерских
- услуги прачечных

26. Сертификат соответствия – это:

- документ, подтверждающий соответствие продукции установленным требованиям
- символ, наносимый на продукцию для подтверждения соответствия продукции установленным требованиям

27. Декларация соответствия – это:

- документ, в котором изготовитель утверждает о соответствии продукции установленным требованиям при обязательной сертификации данной продукции
- реклама в газете, даваемая изготовителем и подтверждающая соответствие продукции установленным требованиям

28. Стандартизация – это:

-деятельность по установлению требований в целях обеспечения безопасности и качества продукции

-процесс определения потребительских характеристик продукции

29. К нормативным документам по стандартизации в РФ относятся:

-государственные стандарты

-международные стандарты, применяемые в установленном порядке

-стандарты отраслей, предприятий

-законодательные акты субъектов РФ

30. Аккредитация объекта – это:

-процедура, посредством которой уполномоченный орган признает возможность выполнения объектом работ в заданной области

-процедура регистрации объекта государственными органами

31. Объектами аккредитации Российской системы аккредитации являются:

-испытательные лаборатории

-органы по сертификации

-изготовители продукции

32. В качестве основной цели управления качеством является:

-выпуск продукции, отвечающей заданным требованиям с учетом интересов потребителей

-выпуск продукции с организацией 100% ее контроля

-выпуск продукции с минимальными затратами на обеспечение ее качества

33. К объектам обязательной сертификации относятся следующие товары:

-товары для детей

-пищевые продукты

-продукция общественного питания

-семена

34. К объектам обязательной сертификации относятся следующие услуги:

-ремонт радиоэлектронной аппаратуры

-жилищно-коммунальные услуги

-туристские услуги

-общественного питания

35. Основными принципами обеспечения качества являются:

- ориентация на потребителя
- подход к объекту управления как к процессу
- лидерство руководителя в объединении целей управления качеством и внутренней среды предприятия
- минимизация затрат на обеспечение качества выпускаемой продукции

36. Основным принципом деятельности предприятий на этапе всеобщего управления качеством является:

- клиент всегда прав
- руководитель всегда прав
- самое главное прибыль

37. Основными задачами обеспечения качества продукции являются:

- изучение рынка сбыта продукции
- изучение национальных и международных требований к выпускаемой продукции
- разработка методов и средств воздействия на процессы, от которых зависит качество
- разработка оптимальной организационной структуры предприятия
- формирование кадровой политики предприятия

38. К инструментам статистических методов контроля качества не относятся:

- схемы Исикавы
- диаграммы Парето
- контрольные карты
- интегралы

39. К нормативно-правовым документам по стандартизации в РФ относятся:

- федеральные законы
- государственные стандарты
- международные стандарты, применяемые в установленном порядке
- стандарты предприятий
- законодательные акты субъектов РФ

40. Общественные отношения в области качества регулируются следующими федеральными законами:

- О защите прав потребителей

- О стандартизации
- О сертификации продукции и услуг
- О занятости населения

41. В методе определения затрат на качество продукции на основе модели стоимости «профилактики-оценки-отказа» составляющими затрат являются:

- затраты на профилактику
- затраты на оценку
- затраты на исправление дефектов
- затраты на заработную плату

42. В методе определения затрат на качество продукции на основе модели стоимости процессов составляющими затрат являются:

- конформные затраты(стоимость соответствия)
- неконформные затраты (стоимость несоответствия)
- затраты на внутренние процессы
- затраты на внешние процессы

43. В методе определения затрат на качество продукции вследствие низкого качества составляющими затрат являются:

- материальные потери
- нематериальные потери
- затраты на профилактику
- затраты на заработную плату

44. Объектами управления качеством продукции являются:

- процессы, от которых зависит качество продукции
- подразделения службы качества

45. В каком из международных стандартах ИСО содержатся требования к системам менеджмента качества для целей сертификации :

- ИСО 9000:2015
- ИСО 9001:2015
- ИСО 9004:2005

46. У.Деминг считал «смертельными болезнями в области качества» следующие особенности деятельности организации:

- отсутствие постоянства цели

- текучесть управленческих кадров
- упор на получение краткосрочных прибылей
- активное участие высшего руководства в работах по качеству
- наличие политики в области качества

47. Повышение качества продукции позволяет:

- обеспечить конкурентоспособность продукции на рынке
- сократить затраты на исправление дефектов продукции
- уменьшить количество работающих на предприятии

48. Политика в области качества - это:

- основные направления и цели организации в области качества, сформулированные высшим руководством
- способы достижения требуемого качества
- средства достижения требуемого качества

49. Стратегия управления качеством разрабатывается:

- высшим руководством
- руководителями среднего звена
- руководителями низшего звена
- службой качества на предприятии

50. Процесс постепенной относительной потери качества продукции при сравнении с конкурирующей продукцией, при сохранении абсолютного значения показателей ее качества называется:

- а) физический износ,
- б) моральный износ.

51. Трудоемкость – это показатель качества:

- а) экономический,
- б) эргономический,
- в) производственно-технологический.

52. Свойство изделия сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров,

характеризующих его способность выполнять требуемые функции:

- а) показатель назначения,
- б) показатель надёжности,

в) показатель стандартизации.

53.Нарушение исправного состояния изделия при сохранении работоспособности:

- а) отказ,
- б) повреждение,
- в) унификация.

54.Организационная структура должна изменяться при внедрении всеобщего управления качества:

- а) да,
- б) нет.

55.Организация разработки продукции на основе учета требований потребителей:

- а) контроль качества,
- б) инжиниринг качества,
- в) сохранение качества.

56. При проведении изменений необходимо доказать людям, что привычные им методы работы уже не пригодны для решения новых задач. Это правило:

- а) «предварительного прогрева»,
- б) «счастливой семерки»,
- в) «подъема по лестнице».

57. Что необходимо ограничивать при выстраивании процессов на разных уровнях управления:

- а) ценность,
- б) издержки,
- в) удовлетворённость потребителя,
- г) управляющее воздействие.

58. Реклама относится к следующему типу ценностей:

- а) универсальные ценности,
- б) привнесенные ценности,
- в) сопутствующие ценности.

59. Понятие ценности для потребителя в реальной продукции включает:

- а) внешний дефект,
- б) внутренний дефект,
- в) требуемые характеристики.

60. Установление приоритетов в принятии решений при проектировании качества продукции производится с помощью метода:

- а) диаграмма Парето,
- б) контрольные карты,
- в) диаграмма Исикава.

61. Специалист, понимающий принципы оценки деятельности и прогнозирования результатов в целях повышения безопасности продукции:

- а) менеджер по качеству,
- б) инженер по качеству,
- в) инженер по надежности.

62. Предотвращение ухудшения качества объекта вследствие несоответствия его характеристик установленным требованиям:

- а) инспекция качества,
- б) контроль качества,
- в) аудит качества)

63. Какой из методов не относится к методам оценки поставщиков

- а) метод отдельных образцов продукции,
- б) оценка на основе опыта других поставщиков,
- в) метод оценки возможностей поставщика А. Робертсона;
- г) репутация поставщика,
- д) аудит СМК поставщика.
- е) метод проб и ошибок

3.2 Домашние письменные работы

1. практическое задание на тему «Разработка структуры показателей качества услуг и квалиметрические показатели для оценки эффективности деятельности персонала одного из отделов в организации (магазин-кулинария, бар, закусочная, отдела логистики и т.д.) и перспективности проектов по организации нового отдела в организации (любого на выбор)»

2. практическое задание на тему «разработка этапов внедрения системы качества в организации ...» (ресторан европейской кухни, сеть кафе быстрого питания)

3. Домашнее задание «РМЕА»

4. Задание «Разработка документов» (Политика в области качества)

4. Домашнее задание «Диаграмма Парето»

5. Домашнее задание «Построение контрольной карты»

6. Задача «Учет затрат на качество»

3.3. Задания по практически работам

Семинар 1. Примерный план и вопросы для обсуждения:

1. Сущность понятия «качества»: природа качества продукции в определениях, изменчивость качества, качество как единство противоположностей, о переходе количества в новое качество.

2. Многоуровневость качества. Дуальность структуры качества. Внутренняя и внешняя, функциональная и морфологическая структуры качества.

3. Методологические принципы представления качества. Потенциальные и реальные свойства объектов. Интенсивность и экстенсивность развития качества.

4. Национальные и международные нормы качества.

Дискуссия: Ваш оппонент говорит, что управлять качеством продукции не обязательно и неэффективно. Попробуйте доказать обратное.

Практическое задание: привести представления о качестве продукции следующих категорий служащих:

технолог, руководитель предприятия, работник СЭС, потребитель.

Домашнее задание: подготовить к следующему семинару

доклад по тематике (на выбор, один из вариантов):

- Система управления качеством Форда-Тейлора,
- Система тотального (всеобщего) контроля качества ТQC,
- Значение открытия статистического контроля качества У. Шухартом,
- Японский менеджмент качества. Тагути и Исикава,
- Вклад А. Фейгенбаум в развитие менеджмента качества,
- Управление качеством в работах Э. Деминга,
- Опыт советских систем качества,
- Особенности развития американских систем качества,
- Д. Джуран о менеджменте качества,
- Современные тенденции развития систем качества

Общая схема доклада:

- Краткий обзор школы (теории, концепции, истории развития) – 1 стр.
- Положения, оказавшие влияние на формирование и развитие управления качеством – 1,5 стр.

- Особенности влияния рассматриваемых систем качества на современные модели – 0,5 стр.

Вопросы для самоконтроля:

1. Дайте определение понятия «качество»?
2. В чем сущность многообразия определений качества?
3. Какие основные факторы влияют на качество продукции?
4. Как сформулировать понятие «потребность» для определения качества продукции?
5. Как действует закон перехода количественных изменений в качественные в процессе управления качеством?
6. В чем заключается динамичная сущность природы качества продукции?
7. В чем состоит отличие понятия «свойства» от понятия «характеристика»?

Семинар 2. Примерный план и вопросы для обсуждения

1. Заслушивание и обсуждение докладов по классическим источникам управления качеством.
2. Комплексные системы управления качеством как совокупность информационных технологий, антивирусных методов и стандартных инструкций.
3. Дискуссия: Универсализм или антивирусность: какие принципы будут определять развитие системы качества в будущем?

Вопросы для самоконтроля:

1. Какими положительными и отрицательными чертами характеризуется система управления качеством Форда-Тейлора?
2. Какие отечественные системы управления качеством вы знаете, чем они отличаются от зарубежных систем?
3. Чем отличается тотальный контроль качества от тотального менеджмента качества?
4. Чем отличается японская система качества от американской и российской систем качества?
5. Что явилось толчком к развитию всеобщего менеджмента качества?
6. Что нужно сделать, чтобы управление качеством стало национальной идеей?

Семинар 3-4. Примерный план и вопросы для обсуждения:

1. Показатель качества продукции и услуги, основные принципы построения и ранжирования качественных характеристик продукта.

2.Применение методов квалиметрии для количественной оценки уровня качества продукции.

3.Работа в группах Разработка структуры показателей качества услуг:

1.Группа А – обслуживание банкета,

2.Группа Б – фуд-корт,

3.Группа В - образовательной,

4.Группа Г - кейтеринг.

4.Представление и обсуждение выполненных заданий.

Домашнее задание: используя технологию QuaD, сформируйте квалиметрические показатели для оценки:

1.эффективности деятельности персонала одного из отделов в организации (отдела кадров, магазин-кулинария, бар, отдела логистики и т.д.)

2.перспективности проектов по организации нового отдела в организации (любого на выбор).

Сдача и обсуждение выполнения домашнего задания

производится на консультации.

Вопросы для самоконтроля:

1.В чем заключается противоречивость качества?

2.Для этих целей используются классификация на показатели качества?

3.Что является технико-экономическим критерием качества?

4.Дайте определение науки квалиметрии?

5.Какие параметры качества Вы знаете? Охарактеризуйте их.

6.В чем особенность качества услуги?

Домашнее задание. Построение организационной структуры на основе качества для предприятия общественного питания, в котором Вы проходили практику или работаете

Сдача и обсуждение выполнения домашнего задания производится на консультации.

Вопросы для самоконтроля:

1.В чем заключается технология руководства процессами повышения качества?

2.Что входит в понятие качество пяти М?

3.В чем различия понятий «управление качеством» и «менеджмент качества»?

4.Объясните взаимосвязь функций качества и процессов жизненного цикла продукции.

5.Какие критерии оценки качества предприятия Вы знаете?

Семинар 5.

Примерный план и вопросы для обсуждения:

1. Разбор результатов теста, коррекция.
2. Выполнения заданий в группах (по микрогруппам):

Группа А - определите, какой персонал организации больше других заинтересован во внедрении политики качества.

Напишите политику качества для организации.

Группа Б - опишите последовательность этапов внедрения системы качества в организации.

Сформируйте коммуникационную сеть по распространению информации о качестве в организации.

Группа В - опишите возможные трудности при внедрении политики качества. Сформируйте коммуникационную сеть по сбору информации о качестве в организации.

3. Представление и обсуждение выполненных заданий.

Домашнее задание: опишите, какими, по Вашему мнению, могут быть основные положения внутреннего контракта по вопросам качества между работником и организацией.

Сдача и обсуждение выполнения домашнего задания производится на консультации.

Вопросы для самоконтроля:

1. В чём особенности процесса управления трудовыми отношениями в TQM?
2. Что значит понятие «потеря человеческих ресурсов»?
3. Охарактеризуйте роль корпоративной культуры в TQM?
4. Какие технологии преодоления структурных и культурных препятствий в менеджменте Вы знаете?
5. Опишите типы организационного сопротивления?

Семинар 6. Примерный план и вопросы для обсуждения:

1. Основы статистического регулирования процессов.
2. Построение диаграммы Исикавы (причина-результат) на тему: «Качество сыра для президентского стола».
3. **Дискуссия:** Одинаково ли полезна сертификация для производителя и потребителя? Плюсы и минусы внедрения стандартов ИСО.

Домашнее задание: Построить диаграмму Исикава на тему: «Хорошее обслуживание в пиццерии «Еще кусочек», «Качество обучения в ИжГСХА» и «Качество продукции» для фирмы, где работаете Вы или Ваши знакомые.

Сдача и обсуждение выполнения домашнего задания производиться на консультации

Вопросы для самоконтроля:

1. Как взаимосвязаны TQM и стандарты ИСО серии 9000?
2. Охарактеризуйте основные принципы менеджмента качества?
3. Как взаимосвязаны стандарты ИСО 9001, 9002 и 9004?
4. В чем особенности применения процессного подхода для менеджмента качества?
5. Охарактеризуйте основные разделы стандартов ИСО серии 9001?

Семинар 7. Примерный план и вопросы для обсуждения

1. Факторы, определяющие потребительскую ценность продукции и методы их формирования. Методы стратегического маркетинга, методы планирования качества продукции.
2. Цена и ценность продукции. Финансовые риски от уровня качества продукции.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие основные функции стратегического маркетинга?
2. Какие стратегические методы менеджмента, обеспечивающие конкурентоспособность продукции Вы знаете?
3. Чем отличается оценка качества продукции у потребителя и продавца?
4. Что влияет на управленческое решение при формировании потребительского качества продукции?
5. Что означает конкурентоспособность качества продукции?

Семинар 8. Примерный план и вопросы для обсуждения:

1. Разбор результатов теста, коррекция.
2. Работа в группах. Провести метод «мозгового штурма» на тему «Что мешает Вам сделать работу (учебу) более эффективной?»
3. Приведите примеры влияния кооперации на темпы роста затрат при повышении качества продукта. Решение задачи на расчёт уровня затрат на качество.

Домашнее задание: Провести анализ видов, последствий и критичности отказов (РМЕА),

Вопросы для самоконтроля:

- 1.Какая основная цель этапа проектирования качества продукции?
- 2.Какие факторы влияют на продолжительность каждого этапа и расположение контрольных точек для проведения оценки результатов разработки ?
3. Назовите основные критерии выбора объектов комплексной стандартизации?
4. Какими методами можно проверить эффективность технических решений?
5. На каком этапе проектирования качества продукции надо проводить корректирующие мероприятия?

Семинар 9 . Примерный план и вопросы для обсуждения:

1.Основные виды документов в системе качества в соответствии со стандартами ИСО 9000:2000. Управление записями, управление контрактом, управление метрологическим оборудованием.

Задание по группам по созданию документов.

2.**Домашнее задание.** По представленным данным построить диаграмму Парето. (Проблемы в производстве продукции общественного питания).

Вопросы для обсуждения:

- 1.Какова последовательность работ по подготовке производства к выпуску новой продукции?
 2. Какие требования к качеству продукции необходимо обеспечить на этапе производства?
 3. Охарактеризуйте особенности метрологического обеспечения производства продукции?
 4. Какие уровни документационного обеспечения должны присутствовать в системе качества?
 5. Какие факторы определяют эффективность процесса обучения и подготовки кадров?
 6. Эффективно ли налаживать долгосрочные отношения с поставщиками?
- 3.Дискуссия: Докажите, что статистические методы позволяют снизить риск ошибки администратора, менеджера и т.д .

Домашнее задание: Построение контрольной карты

Семинар 10 . Примерный план и вопросы для обсуждения:

1. Особенности проведения внутреннего аудита по качеству системы, процесса, продукта. Основные требования к документации.

2. Решение задачи «Учет затрат на качество» различными методами и составление отчета по качеству.

Вопросы для обсуждения к семинару 9 и 10:

1. Какие основные профилактические мероприятия по сохранению требуемого качества Вы знаете?

2. Назовите основные статистические методы оценки качества продукции?

3. Чем различаются понятия самооценка, инспекция качества, внутренний аудит качества?

4. Отличается ли процедура аудита качества системы, процесса, продукта?

5. Охарактеризуйте метод оценки качества конкретного техпроцесса посредством экономических показателей.

Примерный план и вопросы для обсуждения:

1. Разбор результатов теста, коррекция.

2. Построение функции зависимости прибыли организации от уровня качества и цены продукта.

3. Дискуссия: Как разрушить стереотип у сотрудников: «Перед тем, как станет лучше, будет еще хуже».

Домашнее задание: Заполните таблицу «Поиск консалтинговой компании для подготовки к сертификации предприятия» и сформулируйте правила поиска.

Семинар 11. Вопросы для обсуждения к семинару 11:

1. Дайте оценку основным методам непрерывного улучшения процессов?

2. Что лежит в основе принципа *KAIZEN*- активности?

3. Назовите концепции общих (тотальных) затрат, которые обеспечивают межфункциональные компромиссы между логистическими и технологическими операциями?

4. Назовите основные национальные премии по качеству? Охарактеризуйте их.

3.4 Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/ проектов (УИРС)

1. Методы управления качеством на этапе разработки новой продукции общественного питания.

2. Исследование удовлетворенности потребителей на работающем и проектируемом предприятии общественного питания (анализ методов исследования)

3. Анализ видов и последствий отказов как метод управления качеством при разработке новой продукции общественного питания

4. Анализ видов и последствий отказов как метод управления качеством при проектировании новых производственных цехов.

5. Применение статистических методов контроля качества на предприятиях общественного питания (конкретные примеры)
6. Основные типы ошибок при проектировании производственных цехов и/или предприятий общественного питания.
7. Добровольное страхование продукции общественного питания. Преимущества и возможные недоработки при внедрении на предприятиях УР.
8. Комплексные технологии получения здоровых продуктов питания
9. Научно-обоснованные технологии функциональных продуктов питания
10. Современные требования к специалистам
11. Энергоэффективность, ресурсосбережение и комплексное использование природных ресурсов для производства продукции общественного питания
12. Диагностика меню как инструмент повышения эффективности работы предприятий питания
13. Тенденции и направления развития ресторанного бизнеса
14. Составляющие успеха ресторана.
15. Разработка продуктивной стратегии ресторана
16. Организационная структура управления рестораном
17. Распределение обязанностей и делегирование полномочий в ресторане
18. Аттестация персонала ресторана/кафе
19. Организация системы постоянного обучения персонала на ПОП
20. Формирование системы кадрового резерва при управлении рестораном
21. Мировой опыт в организации продаж услуг ресторана
22. Дополнительные способы увеличения выручки заведения (ресторан, кафе)
23. Привлечение и удержание клиентов (сервис как объект продаж, роль персонала в обслуживании; использование элементов шоу в обслуживании)
24. Инновационные технологии обслуживания и сервиса
25. Менеджмент ресторанных технологий и сервиса
26. Проблемы управления качеством услуг в ресторанном бизнесе
27. Особенности ценообразования в ресторане
28. Способы получения дополнительной прибыли в ресторане/кафе
29. Способы дополнительной прибыли в столовой/закусочной
30. Маркетинг в ресторанном бизнесе (мотивы и типы гостей; типы гостей и их вероятные предпочтения; что влияет на принятие решений потенциального клиента)
31. Формирование пакетов спецпредложений для различных потребительских групп
32. Детализация Стандартов в ресторане. «Мелочи сервиса».
33. Индивидуальный подход в обслуживании гостей.
34. Недовольные гости. Способы решения конфликтных ситуаций.
35. Контроль трех групп Стандартов – чистота, качество пищи и обслуживания.

3.5 Вопросы для самоподготовки экзамену

57. Управление качеством как учебная дисциплина и вид практической деятельности людей. Методологические основы и задачи учебной дисциплины, её взаимосвязь с другими учебными курсами
58. Качество – фактор успеха в условиях рыночной экономики. Многоаспектность категории «качество» (с примерами)
59. Объекты изучения курса «Управление качеством и сертификация услуг общественного питания». Продукция, как результат процесса.
60. Характеристика как отличительное свойство объекта. Сложная и простая характеристика (привести примеры)
61. Требование к качеству как часть системы государственных стандартов.

62. Техническое регулирование как основа деятельности по стандартизации и сертификации в сфере общественного питания. Технический регламент. № 184 - ФЗ «О техническом регулировании».
63. № 29 - ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» как системообразующий законодательный документ в сфере общественного питания.
64. Значение № 2 - ФЗ «О защите прав потребителей» в повышении качества и безопасности продукции.
65. Нормативные акты органов исполнительной власти.
66. Правила оказания услуг для предприятий питания
67. Технологические документы в сфере общественного питания.
68. Показатели качества продуктов труда и услуг.
69. Характеристика услуг, специфика сферы услуг и её развитие.
70. Основные этапы развития науки по управлению качеством. Эволюция методов управления качеством
71. Основные отличия российской, японской и американской школ управления качеством.
72. Ценность и дефектность продукта. Удовлетворенность потребителей и ее методы исследования
73. Анализ объектов проектирования на основе SWOT-анализа.
74. Этапы жизненного цикла продукции. Характеристики качества процесса.
75. Необходимость и содержание системного подхода к управлению качеством. Общая модель системы менеджмента качества.
76. Опыт отечественных предприятий по внедрению системного подхода к управлению качеством (БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП)
77. Принципы Всеобщего Управления Качеством (TQM).
78. Улучшение - постоянная деятельность организации. Системы улучшений KAIRYO и KAIZEN. Иерархия вовлеченности персонала предприятия в процесс постоянных улучшений
79. Основные направления улучшения продукции и процессов.
80. Основные положения системы менеджмента качества (СМК)
81. Схема внедрения системы управления качеством на предприятии.
82. Механизмы мотивации предприятий к непрерывному совершенствованию: самооценка предприятий; конкурсы на соискание премий в области качества
83. Содержание процессного подхода к управлению качеством. Этапы внедрения процессного подхода на предприятии.
84. Группы процессов (основные, вспомогательные) необходимые для работы СМК. Примеры графического описания процесса.
85. Стандарты на системы качества и премии качества как метод продвижения концепции TQM в практику. Краткая характеристика стандартов ИСО серии 9000.
86. Элементы управления качеством в процессе закупок. Методы оценки возможностей поставщиков
87. Входной контроля качества на предприятиях пищевой отрасли. Основные документы при приемке продовольственного сырья и пищевых продуктов на предприятия общественного питания.
88. Управление качеством на этапе производства. Система «Пять нулей». Система ТРМ. Система «5S».
89. Стандарты предприятия.
90. Классификация и содержание видов контроля качества. Сплошной и выборочного контроль.
91. Статистические методы контроля качества в процессе производства.
92. Методы определения показателей качества.
93. Контроль на этапе производства продукции общественного питания. Организация брака-ража.
94. Организация производственного контроля.

95. Внутриведомственный контроль. Значение № 294 - ФЗ для сферы общественного питания.
96. Сертификация услуг. Специфические особенности услуг общественного питания. Требования, возложенным обществом и государством на предприятия общественного питания.
97. Этапы сертификации. Документы, необходимые для сертификации услуг.
98. Стандарты ИСО серии 9000 – основа международных отраслевых стандартов: ХАССП /ИСО 22000 в пищевой отрасли в частности. Сравнительный анализ стандартов ИСО 9001, ХАССП, ИСО 22000
99. Роль системы ХАССП при сертификации СМК. Принципы разработки системы ХАССП.
100. Выявление опасных факторов и определение контрольных мер при производстве мясных полуфабрикатов.
101. Выявление опасных факторов и определение контрольных мер при производстве мучных изделий.
102. Выявление опасных факторов и определение контрольных мер при производстве кондитерских изделий.
103. Выявление опасных факторов и определение контрольных мер при изготовлении холодных блюд и закусок.
104. Выявление опасных факторов и определение контрольных мер при изготовлении горячих блюд и закусок.
105. Выявление опасных факторов и определение контрольных мер при изготовлении напитков.
106. Составление рабочего листа ХАССП для процесса изготовления мясных полуфабрикатов
107. Составление рабочего листа ХАССП для процесса изготовления холодных блюд и закусок
108. Составление рабочего листа ХАССП для процесса изготовления горячих блюд и закусок
109. Составление рабочего листа ХАССП для процесса изготовления мучных изделий
110. Составление рабочего листа ХАССП для процесса изготовления кондитерских изделий
111. Составление рабочего листа ХАССП для процесса приготовления напитков.
112. Декларирование соответствия пищевой продукции. Порядок принятия декларации о соответствии и ее регистрация.

3.6 Вопросы для выполнения контрольной работы студентами заочного обучения

1. Поясните сущность понятия «качества»: природа качества продукции в определениях, изменчивость качества, качество как единство противоположностей, о переходе количества в новое качество.
2. Поясните многоуровневость качества. Дуальность структуры качества. Внутренняя и внешняя, функциональная и морфологическая структуры качества.
3. Методологические принципы представления качества. Потенциальные и реальные свойства объектов. Интенсивность и экстенсивность развития качества.
4. Национальные и международные нормы качества.
5. Ваш оппонент говорит, что управлять качеством продукции не обязательно и неэффективно. Попробуйте доказать обратное.
6. Привести представления о качестве продукции следующих категорий служащих: технолог, руководитель предприятия, повар, работник СЭС, потребитель.
- 7 – 16. Привести краткий обзор школы. Положения, оказавшие влияние на формирование и развитие управления качеством. Особенности влияния рассматриваемых систем качества на современные модели.

№ вопроса	Название вопроса
-----------	------------------

7	Система управления качеством Форда-Тейлора.
8	Система тотального (всеобщего) контроля качества TQC
9	Значение открытия статистического контроля качества У. Шухартом
10	Японский менеджмент качества. Тагути и Исикава
11	Вклад А. Фейгенбаум в развитие менеджмента качества
12	Управление качеством в работах Э. Деминга
13	Опыт советских систем качества
14	Особенности развития американских систем качества
15	Д. Джуран о менеджменте качества

16. В чем сущность многообразия определений качества?
17. Какие основные факторы влияют на качество продукции?
18. Как сформулировать понятие «потребность» для определения качества продукции?
19. Как действует закон перехода количественных изменений в качественные в процессе управления качеством?
20. В чем заключается динамичная сущность природы качества продукции?
21. В чем состоит отличие понятия «свойства» от понятия «характеристика»?
22. Какими положительными и отрицательными чертами характеризуется система управления качеством Форда-Тейлора?
23. Какие отечественные системы управления качеством вы знаете, чем они отличаются от зарубежных систем?
24. Чем отличается тотальный контроль качества от тотального менеджмента качества?
25. Чем отличается японская система качества от американской?
26. Чем отличается японская система качества от российской?
27. Чем отличается американская система качества от российской?
28. Что явилось толчком к развитию всеобщего менеджмента качества?
29. Что нужно сделать, чтобы управление качеством стало национальной идеей?
30. Применение методов квалиметрии для количественной оценки уровня качества продукции.

31-34 Разработать структуру показателей качества услуг ...

№ вопроса	Название вопроса
31	Для производственных цехов на предприятии общественного питания
32	Для торгового зала в кафе/ресторане
33	Для магазина-кулинарии
34	Для процесса кейтеринга

35. Разработать структуру показателей качества для продукции общественного питания.
36. В чем заключается противоречивость качества?
37. Представьте классификацию показателей качества труда.
38. Что является технико-экономическим критерием качества?
39. Дайте определение науки квалиметрии?
40. Какие параметры качества Вы знаете? Охарактеризуйте их.
41. В чем особенность качества услуги?

- 42 Покажите жизненный цикл продукции (петля качества),
 43 Каковы особенности построения матрицы распределения ответственности и функций качества и организационной структуры на основе качества.
 44 Укажите положительные и отрицательные последствия построения организационной структуры на основе TQM.
 45-49 Постройте организационную структуру на основе качества ...

№ вопроса	Название вопроса
45	Для семейного кафе
46	Для сети пиццерий
47	Для ресторана
48	Для ресторанного комплекса
49	Для столовой

- 50 В чем заключается технология руководства процессами повышения качества?
 51 Что входит в понятие качество пяти «М».
 52 В чем различия понятий «управление качеством» и «менеджмент качества»?
 53 Объясните взаимосвязь функций качества и процессов жизненного цикла продукции.
 54 Какие критерии оценки качества предприятия Вы знаете?
 55 Определите, какой персонал организации больше других заинтересован во внедрении политики качества.
 56 -59 Напишите политику качества ...

№ вопроса	Название вопроса
56	Для сети баров
57	Для детского кафе
58	Для придорожного кафе
59	Для ресторана

- 60 Опишите последовательность этапов внедрения системы качества в организации. Сформируйте коммуникационную сеть по распространению информации о качестве в организации.
 61 Опишите возможные трудности при внедрении политики качества. Сформируйте коммуникационную сеть по сбору информации о качестве в организации.
 62 Опишите, какими, по Вашему мнению, могут быть основные положения внутреннего контракта по вопросам качества между работником и организацией.
 63 В чём особенности процесса управления трудовыми отношениями в TQM?
 64 Что значит понятие «потеря человеческих ресурсов»?
 65 Охарактеризуйте роль корпоративной культуры в TQM?
 66 Какие технологии преодоления структурных и культурных препятствий в менеджменте Вы знаете?
 67 Опишите типы организационного сопротивления?
 68 Одинаково ли полезна сертификация для производителя и потребителя? Плюсы и минусы внедрения стандартов ИСО.
 69-73 Построить диаграмму Исикава на тему...

№ вопроса	Название вопроса
69	Диетическая столовая
70	Кейтеринг
71	Школьная столовая
72	Добровольное страхование предприятий общественного питания
73	Фуд-корт в торговом центре

- 74 Поясните, каким образом можно управлять производством с помощью контрольных карт.
- 75 Поясните, каким образом можно управлять производством с помощью диаграммы Парето.
- 76 Поясните, каким образом можно управлять производством с помощью диаграммы Исикавы.
- 77 Поясните, каким образом можно управлять производством с помощью гистограмм.
- 78 Как взаимосвязаны TQM и стандарты ИСО серии 9000?
- 79 Охарактеризуйте основные принципы менеджмента качества?
- 80 Как взаимосвязаны стандарты ИСО 9001 и 9004?
- 81 Как взаимосвязаны стандарты ИСО 9001 и 22000?
- 82 Как взаимосвязаны стандарт ИСО 22000 и система НАССР?
- 83 Охарактеризуйте основные разделы стандарта ИСО 9001?
- 84 Какая основная цель этапа проектирования качества продукции?
- 85 Какие факторы влияют на продолжительность каждого этапа и расположение контрольных точек для проведения оценки результатов разработки?
- 86 На каком этапе проектирования качества продукции надо проводить корректирующие мероприятия?
- 87 Укажите методы проектирования качества продукции/ услуг.
- 88 Поясните сущность метода ФСА (функционально-стоимостный анализ).
- 89 Поясните сущность метода РМЕА (анализ видов, последствий и критичности отказов).
- 90 Каким образом может быть использован метод QFD для совершенствования следующего процесса: работа студенческого буфета?
- 91 Дайте характеристику входным и выходным данным проектирования и разработки.
- 92 С какой целью проводится анализ проекта и разработки?
- 93 В чем заключается сущность верификации и валидации проекта и разработки?
- 94 Приведите классификацию методов управления качеством в процессе проектирования и разработки.
- 95 Какова последовательность работ по подготовке производства к выпуску новой продукции?
- 96 Какова последовательность работ по подготовке производства к вводу нового меню?
- 97 Приведите примеры изделий или их свойств, при разработке которых мог применяться метод аналогий.
- 98 Какие требования к качеству продукции необходимо обеспечить на этапе производства?
- 99 Охарактеризуйте особенности метрологического обеспечения производства продукции?
- 100 Какие уровни документационного обеспечения должны присутствовать в системе качества?
- 101 Какие факторы определяют эффективность процесса обучения и подготовки кадров?
- 102 Эффективно ли налаживать долгосрочные отношения с поставщиками? Дайте полный ответ.
- 103 Перечислите основные этапы управления качеством в процессе закупок.

- 104 Укажите наиболее эффективные методы оценки возможностей поставщиков.
- 105 Раскройте содержание данных, отражающих репутацию поставщика.
- 106 Поясните сущность метода А.Робертсона для оценки поставщиков.
- 107 Докажите, что статистические методы позволяют снизить риск ошибки менеджера.
- 108 Какие основные профилактические мероприятия по сохранению требуемого качества Вы знаете?
- 109 Назовите основные статистические методы оценки качества продукции?
- 110 В чем заключаются основные положения системы «5S» и ее российского аналога — системы «Упорядочение»?
- 111 Перечислите основные этапы контроля качества.
- 112 Постройте схему, отражающую классификацию видов контроля качества в зависимости от различных признаков.
- 113 Раскройте содержание классификации контроля качества в зависимости от места в процессе производства, а также от объема контролируемых изделий.
- 114 В чем заключаются основные положения системы «5 нулей»?
- 115 Чем различаются понятия самооценка, инспекция качества, внутренний аудит качества?
- 116 Отличается ли процедура аудита качества системы, процесса, продукта? Дайте полный ответ.
- 117 Какова роль №294 - ФЗ для сферы общественного питания?
- 118 Дайте оценку основным методам непрерывного улучшения процессов?
- 119 Укажите методы сбора информации, по средствам которых ваше предприятие общественного питания может судить об удовлетворенности своих потребителей.
- 120 Предложите ситуации, в которой реализация принципа «ориентация на потребителя» не является определяющей для успеха организации. Ответ поясните.
- 121 Большинство современных подходов в менеджменте качества акцентируют свое внимание на лидерстве высшего руководства предприятия. В чем, на ваш взгляд, заключается руководителей среднего и низового уровней в процессе управления качеством на предприятии.
- 122 Что лежит в основе принципа *KAIZEN*?
- 123 Что лежит в основе принципа *KAIRYO*?
- 124-131 Назовите цель и основные этапы постоянного улучшения деятельности предприятий общественного питания. Определите достоинства и недостатки существующих подходов к проведению улучшений для ...

№ вопроса	Название вопроса
124	Школьная столовая
125	Студенческое кафе
126	Пиццерия /блинная
127	Ресторан
128	Придорожное кафе
129	Кафе в торговом центре
130	Фуд-корт в торговом центре
131	Розничная торговля продуктами питания
132	Заготовочное предприятие

- 133 Назовите основные национальные премии по качеству. Охарактеризуйте их.
- 134 Назовите основные премии по качеству в сфере общественного питания. Охарактеризуйте их.
- 135 В чем различие понятий сертификация и декларирование соответствия?
- 136 Поясните суть процесса декларирования соответствия пищевых продуктов.
- 137 Что такое аккредитация и система аккредитаций (лабораторий)?
- 138 Что является нормативной базой сертификации системы качества

3.7 Перечень направлений для формирования тем курсовых работ

Управление качеством и сертификация услуг общественного питания	
Направление – д.т.н., профессор Касаткин В.В.	Научное обоснование энергосберегающих технологий и оборудования утилизации отходов пищевых, перерабатывающих и сельскохозяйственных производств
Направление – к.т.н., профессор Касаткина Н.Ю.	Научное обоснование концепции здорового питания
Направление – к.т.н., доцент Сергеев А.А.	Научное обоснование энергосберегающих электротехнологий и оборудования для понижения температуры термолабильных продуктов пищевого назначения
Направление – к.т.н., профессор Касаткина Н.Ю.	Научное обоснование концепции детского питания в Удмуртской Республике
Направление – к.т.н., доцент Шумилова И.Ш.	Управление качеством в сфере общественного питания. Физико-химические процессы при переработке пищевого сырья.
Направление – д.т.н., профессор Касаткин В.В.	Научное обоснование энергосберегающих технологий и оборудования первичной переработки продукции сельскохозяйственного производства
Направление – к.т.н., профессор Касаткина Н.Ю.	Инициативные темы студентов и представителей производства

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изменения	Номер измененного листа	Дата внесения изменения и номер протокола	Подпись ответственного за внесение изменений
1	30, 31	29.08.2017, N1	В.И.И.
2	30, 31	28.08.2018, N1	В.И.И.
3	30, 31	27.08.2019, N1	В.И.И.
4	2, 4	31.08.2020, N1	В.И.И.
5	28, 31	20.11.2020, N5	В.И.И.
6	29, 31	30.08.2021, N1	В.И.И.