

Документ подписан простой электронной подписью

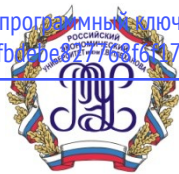
Информация о владельце:  
ФИО: Петровская Анна Викторовна

Должность: Директор

Дата подписания: 26.07.2023 10:25:44


Уникальный программный ключ:

798bda6555fb0a877768f63710bd17a9070c31fdc186abac5a1f10c8c5199



Приложение 3 к основной профессиональной образовательной программе  
по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания,  
направленность (профиль) Технология и организация ресторанного дела

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»  
КРАСНОДАРСКИЙ ФИЛИАЛ РЭУ им. Г.В.ПЛЕХАНОВА

УТВЕРЖДЕНО  
протоколом заседания Совета  
Краснодарского филиала РЭУ им. Г. В. Плеханова  
от 28.05.2019 № 11  
Председатель  Г.Л. Авагян



## Кафедра торговли и общественного питания

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ для студентов приема 2020 г.

#### Б1.Б.16.02 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Направление подготовки 19.03.04  
Технология продукции и организация общественного питания

Направленность (профиль)  
«Технология и организация ресторанного дела»

Уровень высшего образования Бакалавриат

Программа подготовки академический бакалавриат

Краснодар  
2019 г.

**Рецензенты:**

1. Приходько К.С., к.э.н., доцент кафедры экономики предприятия Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова
2. Воронцова О.С., к.т.н., доцент кафедры технологии жиров, косметики, товароведения, процессов и аппаратов ФГБОУ ВО «Кубанский государственный технологический университет»

**Аннотация рабочей программы учебной дисциплины «Управление качеством»:**

**Цель изучения дисциплины** – получение систематизированного представления о возникновении, настоящем состоянии и будущих тенденциях развития теории и практики управления качеством с учетом достижений мировой и отечественной науки; получение знаний производственных отношений и принципов управления качеством на предприятиях общественного питания с учетом технических, финансовых и человеческих факторов; понимание качества, как фактора успеха предприятия общественного питания в условиях рыночной экономики.

**Задачи дисциплины:** рассмотрение основных подходов к осуществлению управления качеством на всех уровнях и стадиях развития организации (предприятия общественного питания); формирование навыков прогнозирования, формулирования, оценки и выбора необходимых управленческих действий; освоение технологии разработки мероприятий по реализации управления качеством организации (предприятия общественного питания); изучение требований, порядка разработки и сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, производимой на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции (на основе принципов ХАССП); изучение требований технических регламентов и стандартов на сырье, полуфабрикаты и готовую продукцию, овладение основными методами лабораторных исследований качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции общественного питания, приобретение навыков работы с нормативно-справочной документацией в части, касающейся вопросов качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции, его оценки.

Рабочая программа дисциплины составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта.

**Составитель:**

Е.Н. Губа, к.т.н., доцент кафедры торговли и общественного питания

(подпись)

Рабочая программа дисциплины рекомендована к утверждению кафедрой торговли и общественного питания. Протокол от 28.03.2019 № 8

Зав. КТП, к.э.н., доцент



С.Н. Дьянова

(подпись)

Согласовано

Протокол заседания Учебно-методического совета от 18.04.2019 № 6

СОГЛАСОВАНО



Лабутин М.В., менеджер по качеству  
Отдела обеспечения качества на СП РС  
Управления по качеству и пищевой  
безопасности СП РС Департамента системы

менеджмента качества АО «Тандер», г.  
Краснодар

## СОДЕРЖАНИЕ

\_Тос19207832

<b>I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....</b>	<b>3</b>
<b>II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>3</b>
<b>III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....</b>	<b>14</b>
<b>IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>14</b>
<b>V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>3</b>
<b>VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....</b>	<b>45</b>
<b>VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>3</b>
<b>VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....</b>	<b>56</b>
<b>ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....</b>	<b>69</b>

Приложение:

**Карта обеспеченности дисциплины «Управление качеством  
ресторанной продукции»**

**Образец экзаменационного билета**

# **I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ**

## **1.1 Цель дисциплины**

Цель изучения дисциплины – получение систематизированного представления о возникновении, настоящем состоянии и будущих тенденциях развития теории и практики управления качеством с учетом достижений мировой и отечественной науки; получение знаний производственных отношений и принципов управления качеством на предприятиях с учетом технических, финансовых и человеческих факторов; понимание качества, как фактора успеха предприятия в условиях рыночной экономики.

## **1.2 Учебные задачи дисциплины**

Задачами дисциплины являются:

1. Рассмотрение основных подходов к осуществлению управления качеством на всех уровнях и стадиях развития организации (предприятия);
2. Формирование навыков прогнозирования, формулирования, оценки и выбора необходимых управленческих действий; освоение технологии разработки мероприятий по реализации управления качеством организации (предприятия);
3. Изучение нормативных документов в области управления качеством;
4. Изучение требований, порядка разработки и сертификации систем менеджмента качества и систем менеджмента безопасности пищевой продукции, производимой на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции (на основе принципов ХАССП);
5. Приобретение навыков работы с нормативной документацией, касающейся вопросов качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции.

## **1.3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина Б1.Б.16.02 Управление качеством относится к вариативной части учебного плана.

Дисциплина основывается на знании следующих дисциплин «Химия», «Микробиология», «Метрология, стандартизация и сертификация в ресторанном бизнесе», «Безопасность продовольственного сырья и продуктов питания», «Товароведение продовольственных товаров».

Для успешного освоения дисциплины «Управление качеством ресторанной продукции», студент должен:

по дисциплине «Химия»

1. Знать: теорию основных разделов химии; проявление теоретических закономерностей в растворах пищевых и непищевых компонентов (в гомогенных и гетерогенных системах), основные законы химии, общетеоретические основы строения органических и неорганических веществ и основные механизмы реакций, основные понятия и определения в области химии, химанализа, химических методов, а также сведения о статистической обработке экспериментальных данных, основных положений по технике безопасности .

2. Уметь: применять теоретические знания по химической связи и строению молекул к компонентам пищевых и непищевых систем; рассчитывать важнейшие характеристики растворов (концентрацию, рН растворов электролитов, константы диссоциации и гидролиза и др.); составлять уравнения ионных реакций и окислительно-восстановительных реакций; использовать знания по свойствам веществ и растворов в экспертизе пищевых и непищевых систем; решать практические задачи и применять полученные знания в процессе изучения специальных дисциплин, применять методы математического анализа и моделирования, теоретического и экспериментального

исследования органических и неорганических веществ при изучении сырья; использовать методы химической идентификации веществ, правила отбора средней пробы, а также компьютерные программы обработки результатов эксперимента .

3. Владеть: основными методами химической безопасности, методами самостоятельной работы в химической лаборатории, проведения химанализа для последующего его использования при контроле качества ресторанной продукции .

по дисциплине «Микробиология»

1. Знать: основные понятия в области общей микробиологии; основы систематики, морфологии и физиологии микроорганизмов; влияние условий окружающей среды на жизнедеятельность микроорганизмов; биохимические процессы, вызываемые микроорганизмами; основных представителей патогенных и условно-патогенных микроорганизмов, их влияние на качество и безопасность товаров и здоровье потребителей .

2. Уметь: работать с нормативной документацией по микробиологическим критериям; проводить выделение микроорганизмов из объектов окружающей среды; разделять микроорганизмов по культуральным и морфологическим признакам; определять безопасность сырья и товаров по микробиологическим критериям .

3. Владеть: методами и средствами определения безопасности сырья и товаров по микробиологическим критериям и установления соответствия требованиям нормативной документации .

по дисциплине «Метрология, стандартизация и сертификация в ресторанном бизнесе»

1. Знать: основные виды и особенности применения нормативных документов; основные понятия, термины и их определения в области технического регулирования; основные цели и принципы стандартизации; теоретические основы метрологии; формы оценки и подтверждения соответствия; основные нормативные и правовые документы в соответствии с направлением и профилем подготовки .

2. Уметь: работать с нормативной и технической документацией в области оценки качества и подтверждения соответствия товаров (техническими регламентами, стандартами, классификаторами, сертификатами и декларациями соответствия и др.); проводить измерения и обрабатывать результаты; организовывать метрологический контроль торгово-технологического оборудования, проводить процедуры подтверждения соответствия .

3. Владеть: методологией поиска и использования действующих технических регламентов, стандартов, сводов правил, навыками проведения современных измерений; методами обработки результатов измерений; навыками организации поверки и калибровки технических средств измерений .

по дисциплине ««Безопасность продовольственного сырья и продуктов питания»»

1. Знать: классификацию вредных веществ, содержащихся в непродовольственных товарах; основные требования и критерии оценки безопасности продовольственных и непродовольственных товаров; нормативную документацию, регламентирующую безопасность товаровосновные нормативно-правовые документы в области безопасности продукции; основные виды опасных веществ и возможные пути попадания токсичных соединений в организм человека, механизм токсикогенного, канцерогенного, мутагенного воздействиями отдельных токсикантов на организм человека .

2. Уметь: работать с нормативной и технической документацией в области безопасности товаров; осуществлять анализ результатов оценки показателей безопасности непродовольственных товаров и упаковочных материалов;

3. Владеть: классификацию вредных веществ, содержащихся в непродовольственных товарах; основные требования и критерии оценки безопасности продовольственных и непродовольственных товаров; нормативную документацию, регламентирующую безопасность товаровосновные нормативно-правовые документы в области безопасности продукции; основные виды опасных веществ и возможные пути попадания токсичных соединений в организм человека, механизм токсикогенного, канцерогенного, мутагенного воздействиями отдельных токсикантов на организм человека .

по дисциплине «Товароведение продовольственных товаров»

1. Знать: факторы, формирующие, обеспечивающие и сохраняющие качество и безопасность на всех этапах жизненного цикла продовольственных товаров, номенклатуру потребительских свойств и показатели качества и безопасности однородных групп продовольственных товаров, основные методы идентификации продовольственных по органолептическим и физико-химическим показателям качества и способы обнаружения и защиты товаров от фальсификации; требования к упаковке и маркировке продовольственных товаров, условиям и срокам их хранения и транспортирования; технические регламенты и другие российские и международные нормативно-правовые документы, регламентирующие качество и безопасность продовольственных товаров; классификацию и ассортимент продовольственных товаров.

2. Уметь: пользоваться нормативной документацией, проверять товарно-сопроводительные документы, удостоверяющие качество и безопасность товаров, осуществлять приёмку продовольственных товаров по количеству и качеству, оценивать соответствие товарной информации требованиям нормативной документации, осуществлять контроль за соблюдением правил и сроков хранения, транспортирования и реализации продовольственных товаров, определять соответствие маркировки товара требованиям НД, обеспечивать режимы хранения товара в соответствии с требованиями НД.

3. Владеть: сенсорными и несложными инструментальными методами экспертизы качества продовольственных товаров, приёмами экспертизы товарно-сопроводительных документов, подтверждающих безопасность, количество и качество сырья и товаров; нормативной документацией, в соответствии с которой вырабатываются продовольственные товары .

Изучение дисциплины «Управление качеством ресторанной продукции» необходимо для дальнейшего выполнения выпускной квалификационной работы.

#### 1.4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Показатели объема дисциплины	Всего часов по формам обучения		
	Очная	Заочная	Очно-заочная
1	2	3	
Объем дисциплины в зачетных единицах	7 ЗЕТ		
Объем дисциплины в часах	252		
	6 семестр	-	7 семестр
Объем дисциплины в зачетных единицах	2 ЗЕТ	-	2 ЗЕТ
Объем дисциплины в часах	72	-	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (контактные часы), всего	28,25	-	28,25
1.Аудиторная работа (Ауд), всего:	28	-	28
в том числе:			
лекции, в том числе интерактивные ( )	14 (4)	-	14(4)
лабораторные занятия, в том числе	-	-	-

интерактивные ( )			
практические (семинарские) занятия, в том числе интерактивные ( )	14 (4)	-	14(4)
2.Электронное обучение (Элек.)	-	-	
3.Индивидуальные консультации (ИК)	-	-	
4.Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)	0,25	-	0,25
Самостоятельная работа (СР). всего:	43,75	-	
в том числе:			
самостоятельная работа в семестре (СРС)	-	-	43,75
самостоятельная работа в период экз.сессии (Контроль)	-	-	
	7 семестр	9 семестр	8 семестр
Объем дисциплины в зачетных единицах	5 ЗЕТ	7 ЗЕТ	5 ЗЕТ
Объем дисциплины в часах	180	252	180
Контактная работа обучающихся с преподавателем (контактные часы), всего	58,35	26,35	48,35
1.Аудиторная работа (Ауд), всего:	56	24	46
в том числе:			
лекции, в том числе интерактивные ( )	14 (4)	8 (4)	14 (4)
лабораторные занятия, в том числе интерактивные ( )	28 (8)	8 (4)	18 (4)
практические (семинарские) занятия, в том числе интерактивные ( )	14 (2)	8 (4)	14 (4)
2.Электронное обучение (Элек.)	-	-	-
3.Индивидуальные консультации (ИК)	-	-	-
4.Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)	-	-	-
5.Консультация перед экзаменом (КЭ)	2	2	2
6.Контактная работа по промежуточной аттестации в период экз. сессии (Каттэк)	0,35	0,35	0,35
Самостоятельная работа (СР). всего:	121,65	225,65	131,65
в том числе:			
самостоятельная работа в семестре (СРС)	88	219	98
самостоятельная работа в период экз.сессии (Контроль)	33,65	6,65	33,65

### 1.5 Требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины, должны быть сформированы следующие общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции:

**ОК-4** – способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности.

В результате освоения компетенции **ОК-4** студент должен:

1. **Знать:** российские и международные правовые и нормативно-технические документы, регламентирующие качество и безопасность сырья, полуфабрикатов и готовой ресторанной продукции; нормативные документы, регламентирующие требования, порядок разработки и сертификацию систем менеджмента качества (международные стандарты серии ИСО 9000), в том числе систем менеджмента безопасности пищевой продукции, производимой на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции (на основе принципов ХАССП).



2. **Уметь:** применять правовые и нормативно-технические документы при разработке и сертификации систем менеджмента качества, в том числе систем менеджмента безопасности пищевой продукции, производимой на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции (на основе принципов ХАССП); осуществлять приемку сырья, полуфабрикатов по количеству и качеству, контроль качества ресторанной продукции в соответствии с действующими нормативно-техническими документами.

3. **Владеть:** навыками поиска и использования актуальных правовых и нормативно-технических документов в сфере управления качеством ресторанной продукции

**ОПК-1** – способностью осуществлять поиск, хранение, обработку и анализ информации из различных источников и баз данных, представлять ее в требуемом формате с использованием информационных, компьютерных и сетевых технологий.

В результате освоения компетенции **ОПК-1** студент должен:

1. **Знать:** способы получения, хранения и обработки информации в области управления качеством, форматы предоставления информации в системах менеджмента качества, в том числе в системе менеджмента безопасности пищевой продукции (на основе принципов ХАССП); перечень и порядок разработки основных документов систем менеджмента качества.

2. **Уметь:** осуществлять поиск, хранение, обработку и анализ информации в системах менеджмента качества, в том числе в системе менеджмента безопасности пищевой продукции (на основе принципов ХАССП), представлять ее в требуемом формате с использованием информационных, компьютерных и сетевых технологий; разрабатывать основные документы систем менеджмента качества.

3. **Владеть:** способностью представлять информацию в требуемом формате в системах менеджмента качества в том числе в системе менеджмента безопасности пищевой продукции (на основе принципов ХАССП), с использованием информационных, компьютерных и сетевых технологий; навыками разработки основных документов систем менеджмента качества.

**ОПК-2** – способностью разрабатывать мероприятия по совершенствованию технологических процессов производства продукции питания различного назначения.

В результате освоения компетенции **ОПК-2** студент должен:

1. **Знать:** технологические процессы производства продукции питания различного назначения, критические контрольные точки технологических процессов производства продукции питания различного назначения в соответствии с принципами ХАССП.

2. **Уметь:** разрабатывать предупреждающие и корректирующие мероприятия по совершенствованию технологических процессов производства продукции питания различного назначения.

3. **Владеть:** навыками разработки предупреждающих и корректирующих мероприятий по совершенствованию технологических процессов производства продукции питания различного назначения.

**ОПК-3** – способностью осуществлять технологический контроль соответствия качества производимой продукции и услуг установленным нормам.

В результате освоения компетенции **ОПК-3** студент должен:

1. **Знать:** правила и порядок проведения технологического контроля соответствия качества производимой продукции и услуг установленным нормам; основные инструменты контроля качества, используемые в управлении качеством.

**2. Уметь:** осуществлять технологический контроль соответствия качества производимой продукции и услуг установленным нормам; применять инструменты контроля качества в управлении качеством ресторанной продукции.

**3. Владеть:** навыками работы с нормативно-правовыми документами, регламентирующими качество производимой продукции и услуг; методиками проведения и документального оформления технологического контроля соответствия качества производимой продукции и услуг установленным нормам; инструментами контроля качества, используемыми в управлении качеством.

**ПК-7** – способностью анализировать и оценивать результативность системы контроля деятельности производства, осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития индустрии питания и гостеприимства.

В результате освоения компетенции **ПК-7** студент должен:

**1. Знать:** методы оценки результативности функционирования системы менеджмента качества в сфере индустрии питания и гостеприимства; методы достижения и управления устойчивым успехом организации.

**2. Уметь:** проводить оценку результативности функционирования системы менеджмента качества в сфере индустрии питания и гостеприимства; применять методы управления устойчивым успехом организации.

**3. Владеть:** методами оценки результативности функционирования системы менеджмента качества в сфере индустрии питания и гостеприимства; методами управления устойчивым успехом организации.

## **1.6 Формы контроля**

Текущий контроль (контроль самостоятельной работы) осуществляется в процессе освоения дисциплины лектором и преподавателем, ведущим практические занятия в соответствии с календарно-тематическим планом, в объеме часов, запланированных в расчете педагогической нагрузки по дисциплине «Управление качеством».

Промежуточная аттестация проводится в 6 семестре – зачет, в 7 семестре – экзамен.

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы обучающегося по программе бакалавриата. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы обучающегося осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова». Распределение баллов по отдельным видам работ в процессе освоения дисциплины «Управление качеством на предприятии» осуществляется в соответствии с разделом VIII.

## **1.7 Требования к адаптации учебно-методического обеспечения дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Требования к адаптации учебно-методического обеспечения дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов определены в «Положении об организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова». (<http://www.rea.ru>)

Набор адаптационных методов обучения, процедур текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации осуществляется исходя из специфических

особенностей восприятия, переработки материала обучающимися с ограниченными возможностями здоровья с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы, программы реабилитации инвалида с учетом индивидуальных психофизических особенностей.

## II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Содержание программы учебной дисциплины «Управление качеством», описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения ОПОП ВО представлено в таблице 2.1

Таблица 2.1

Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формируемые компетенции	Образовательные технологии
<b>6 семестр Модуль 1 Теоретические и научные основы управления качеством</b>			
Тема 1. Основные понятия в области управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК).	<p>Качество как научная категория и объект управления: качество, показатель качества, уровень качества, дефект.</p> <p>Управление качеством продукции: понятие цели и задачи. Объекты и субъекты управления качеством продукции. Основные термины и определения в области управлению качеством продукции и систем менеджмента качества.</p> <p>Квалиметрия как наука, её роль, методы и области практического применения. Методы определения показателей качества. Методы определения уровня качества продукции. Требования к качеству продукции. Градации товаров и услуг по качеству.</p>	ОК-4; ОПК-1	Лекция, практическое занятие, тестирование, самостоятельная работа студентов
Тема 2. Принципы и функции управления качеством продукции и систем менеджмента качества.	<p>Становление и эволюция систем качества в России и за рубежом. Модели для обеспечения качества продукции. Элементы систем качества. Петля качества.</p> <p>Принципы УКП. Функции УКП.</p> <p>Принципы СМК: организация, ориентированная на потребителя; лидерство работников, процессный подход, системный подход к менеджменту; постоянное улучшение; принятие решений основанных на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками сырья для производства продукции общественного питания.</p>	ОК-4; ОПК-1; ОПК-2	Лекция, тестирование, самостоятельная работа студентов
Тема 3. Методы менеджмента качества.	<p>Статистические методы обеспечения качества: семь основных инструментов контроля качества (диаграмма Парето, схема Исикавы, контрольные карты и т. д.); статистический выборочный контроль качества продукции. Функция развертывания качества (QFD). Концепция «Дома качества». Метод анализа видов и последствий потенциальных дефектов. Метод снижения дефектности (six sigma). Метод продуктивного поддержания оборудования (TPM).</p> <p>Сферы приложения методов управления качеством.</p>	ОК-4; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-7	Лекция, практическое занятие, кейс-стади, тестирование, самостоятельная работа студентов
Тема 4. Правовое обеспечение качества. Международные	<p>Средства УКП – нормативные документы. Стандарты ИСО 9000, как нормативная база СМК: назначение, объекты, структура, применение, содержание, практическое значение ГОСТ Р ISO 9000-2015, ГОСТ Р ISO 9001-2015, ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Требования к документам СМК согласно ГОСТ ISO 9001-2015.</p> <p>Технический регламент как носитель обязательных требований. Классификация обязательных</p>	ОК-4; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-7	Лекция, практическое занятие, самостоятельная работа студентов

стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004.	требований. Ответственность за нарушение обязательных требований в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании», законом РФ «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Уголовным кодексом РФ, Кодексом РФ «Об административных правонарушениях».		
Тема 5. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях	Общее руководство качеством продукции, разработка и внедрение систем качества в организациях: организационная структура, обязанности и полномочия персонала, рабочие процедуры, документация. Модель СМК. Проверка систем качества: планирование, программа проведения, корректирующие действия. Сертификация систем качества.	ОК-4; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-7	Лекция, практическое занятие, кейс-стади, самостоятельная работа студентов
Тема 6. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла товаров.	Управление качеством на этапах проектирования и планирования продукции. Управление качеством на производственной стадии. Управление качеством на стадиях обращения – транспортировании, погрузочно-разгрузочных работах, реализации, эксплуатации. Роль устройств для мониторинга и измерений в УКП и СМК. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством продукции и системный менеджмент качества. Концепция и идеология Всеобщего управления качеством (TQM). Понятие об отраслевых системах менеджмента качества. Систем менеджмента безопасности пищевой продукции, производимой на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции (на основе принципов ХАССП). Система менеджмента окружающей среды – ИСО 14000. Тенденции интегрирования систем менеджмента.	ОК-4; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-7	Лекция, практическое занятие, самостоятельная работа студентов
Тема 7. Экономика качества	Экономические категории качества. Затраты на качество: классификация; необходимость документированного учета. Метод определения и оптимизации затрат на качества. Метод Парето – ABC; метод Тагути; метод функционально-стоимостного анализа (ФСА). Оценка эффективности процесса управления. Оценка экономической эффективности внедрения СМК на предприятии.	ОПК-1; ПК-7	Лекция, практическое занятие, самостоятельная работа студентов
<b>7 семестр Модуль 2 Управление качеством ресторанной продукции</b>			
Тема 1. Правовая и нормативная база управления качеством ресторанной продукции	Сущность технического регулирования в области предприятий общественного питания. Технологические документы (технологические карты на продукцию общественного питания, технико-технологические карты на продукцию общественного питания (ТТК); технологические инструкции по производству (или доставке) продукции общественного питания (ТИ), карты метрологического обеспечения производства – содержание, особенности составления и использования. Ответственность за нарушение обязательных требований нормативных документов.	ОК-4; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-7	Лекция, практическое занятие, тестирование, самостоятельная работа студентов
Тема 2. Требования к качеству сырья, полуфабрикатов и готовой продукции предприятий общественного питания	Виды продукции в общественном питании: производственного назначения (сырьё, полуфабрикаты) и потребительского (полуфабрикаты, готовая продукция). Требования к качеству продукции производственного назначения: технологические (кулинарные), органолептические свойства, сохраняемость, безопасность, экологичность, экономичность. Требования к качеству продукции потребительского назначения:	ОК-4; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-7	Лекция, практическое занятие, тестирование, самостоятельная работа студентов

	<p>функционального назначения (энергетическая, биологическая и физиологическая ценность), органолептические свойства (внешний вид, вкус, запах, консистенция), безопасность, сохраняемость, эстетические свойства (оформление блюд, внешний вид).</p> <p>Группы показателей качества: органолептические, физико-химические и микробиологические. Требования к качеству: обязательные и рекомендательные, нормативные документы их устанавливающие.</p> <p>Основные виды нормативно-правовой документации, устанавливающей критерии оценки качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции предприятий общественного питания. Номенклатура показателей качества: показатели назначения, надежности, технологичности, эргономические, физиологические, эстетические, психологические, экономические, патентно-правовые показатели. Порядок разработки нормативно-технической и технологической документации. Порядок разработки, рассмотрения и утверждения технических условий, технологических инструкций, технико-технологических карт, сборников рецептур.</p>		работа студентов
Тема 3. Методы контроля качества продукции предприятий общественного питания	<p>Классификация методов контроля, признаки классификации.</p> <p>Органолептические методы контроля: понятие, разновидности, физиолого-психологические основы органолептической оценки основных показателей. Методы определения сенсорных способностей контролёров. Условия проведения органолептического контроля качества продукции. Измерительные методы контроля качества: понятие, разновидности, назначение, критерии выбора. Краткая характеристика основных измерительных методов. Экспресс – методы контроля качества, применяемые в предприятиях общественного питания. Регистрационные методы контроля: представление, возможность применения в предприятиях общественного питания. Книга отзывов и предложений (жалоб), назначение, использование для целей контроля качества.</p>	ОК-4; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-7	Лекция, лабораторное занятие, кейс-стади, самостоятельная работа студентов
Тема 4. Порядок проведения контроля. Испытательные лаборатории	<p>Обоснование необходимости и целесообразности проведения выборочного контроля в предприятиях общественного питания путём отбора выборок и проб. Основные понятия: единичное изделие, упаковочная единица, товарная партия, выборка, проба, образец (исходный), навеска. Виды проб: точечная (разовая), объединенная (средняя).</p> <p>Правила отбора проб от партии продукции общественного питания, отправляемой на реализацию. Виды нормативных документов, устанавливающих правила отбора.</p> <p>Порядок отбора проб для лабораторных испытаний, их упаковка. Доставка в лабораторию, обеспечение сохранности. Особенности отбора проб полуфабрикатов, готовых блюд, кулинарных и кондитерских изделий разных видов. Оформление актов отбора проб, порядок их списания. Оформление поступления проб в испытательную лабораторию. Условия и сроки хранения проб в лаборатории. Подготовка проб к испытанию. Порядок проведения испытаний.</p>	ОК-4; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-7	Лекция, практическое занятие, кейс-стади, самостоятельная работа студентов
Тема 5. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции на основе	<p>Понятие системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Ключевые элементы системы менеджмента безопасности пищевой продукции, позволяющие обеспечить безопасность пищевой продукции во всей цепи ее создания вплоть до стадии конечного употребления пищевой продукции в пищу: интерактивный обмен информацией, системный менеджмент, программы предварительных обязательных мероприятий, принципы ХАССП (англ.</p>	ОК-4; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-7	Лекция, практическое занятие, форум, самостоятельная работа студентов

<p>principov HACCP.</p>	<p>HACCP - Hazard Analysis and Critical Control Point- Анализ рисков и критические контрольные точки).</p> <p>Нормативная база для создания и сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции – ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции», ГОСТ Р 51705.1-2001 «Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов HACCP». Рассмотрение стандарта ISO 22000-2007 как стандарта в котором гармонизированы требования международного стандарта систем менеджмента качества ISO 9001:2011, объединены принципы, на которых основана система анализа опасностей и установления критических контрольных точек HACCP, и мероприятия по применению этой системы, разработанные комиссией «Кодекс Алиментариус».</p> <p>Основные термины и определения в области менеджмента безопасности пищевой продукции: безопасность пищевой продукции, цепь создания пищевой продукции; опасность, угрожающая безопасности пищевой продукции; программа обязательных предварительных мероприятий, критическая контрольная точка.</p> <p>Требования к системам менеджмента безопасности пищевой продукции в соответствии с ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции». Создание и внедрение HACCP на предприятиях общественного питания. Этапы внедрения HACCP. Методы HACCP. Диаграмма анализа рисков и опасностей.</p> <p>Сертификация Систем менеджмента безопасности пищевой продукции в России. Преимущества от внедрения и сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах HACCP на предприятиях общественного питания. Законодательное регулирование создания и обязательной сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах HACCP на предприятиях общественного питания (Техническим регламентом Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»). Ответственность за отсутствие сертификата на систему менеджмента безопасности пищевой продукции на предприятиях общественного питания.</p>		
-------------------------	--	--	--

### III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Управление качеством» используются следующие образовательные технологии в виде контактной и самостоятельной работы:

#### 1. Стандартные методы обучения:

- лекции;
- практические работы;
- лабораторные работы;
- письменные и устные домашние задания;
- тестирование;
- консультации преподавателей;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, выполнение указанных выше письменных или устных заданий, работа с литературой.

#### 2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий:

- интерактивные лекции;
- анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода;
- форум.

### IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 4. 1. Литература

##### Основная литература:

1. Аристов О.В. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. (Высшее образование: Бакалавриат) М.: НИЦ Инфра-М. - 2020. - 224 с.  
<https://znanium.com/read?id=353518>

2. Магомедов Ш. Ш. Управление качеством продукции: Учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 334 с.

<https://znanium.com/read?id=358503>

3. Шестопап Ю.Т. и др. Управление качеством. Учебное пособие. / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева (Высшее образование: Бакалавриат) М.: ИНФРА-М. – 2019. - 331с.

<https://znanium.com/read?id=359336>

##### Нормативно-правовые документы:

1. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300/1-1: с изм. и доп. (ред. от 18.07.2019)

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?from=8941-6&rnd=CE4F89BAB6733B7330A859C3B89439EE&req=doc&base=LAW&n=329331&REFDOC=8941&REFBASE=LAW#8oo9jt5yy1>

2. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ. с изм. и доп. (ред. от 28.11.2018)

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&ts=442842387040073753043124505&cacheid=60C1A44BC80D456585844F54D3A0>



[BBAE&mode=splus&base=LAW&n=325307&rnd=CE4F89BAB6733B7330A859C3B89439EE#qw2yw7443o](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&ts=156846413108142105546313514&cacheid=789E565953A04641F075666D07DAC7AC&mode=splus&base=LAW&n=346776&rnd=CE4F89BAB6733B7330A859C3B89439EE#2c7hffsf2wz)

3. Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевой продукции» от 02.01.2000 N 29-ФЗ с изм. и доп. (ред. от 01.03.2020)

[http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&ts=156846413108142105546313514&cacheid=789E565953A04641F075666D07DAC7AC&mode=splus&base=LAW&n=346776&rnd=CE4F89BAB6733B7330A859C3B89439EE#2c7hffsf2wz)

[req=doc&ts=156846413108142105546313514&cacheid=789E565953A04641F075666D07DAC7AC&mode=splus&base=LAW&n=346776&rnd=CE4F89BAB6733B7330A859C3B89439EE#2c7hffsf2wz](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&ts=156846413108142105546313514&cacheid=789E565953A04641F075666D07DAC7AC&mode=splus&base=LAW&n=346776&rnd=CE4F89BAB6733B7330A859C3B89439EE#2c7hffsf2wz)

4. Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ. с изм. и доп. (ред. от 26.07.2019)

[http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&ts=6042176807863334692327975&cacheid=F003F33C0FC78A8503F4DDC2A382067D&mode=splus&base=LAW&n=330127&rnd=CE4F89BAB6733B7330A859C3B89439EE#1rwtlevca5v)

[req=doc&ts=6042176807863334692327975&cacheid=F003F33C0FC78A8503F4DDC2A382067D&mode=splus&base=LAW&n=330127&rnd=CE4F89BAB6733B7330A859C3B89439EE#1rwtlevca5v](http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&ts=6042176807863334692327975&cacheid=F003F33C0FC78A8503F4DDC2A382067D&mode=splus&base=LAW&n=330127&rnd=CE4F89BAB6733B7330A859C3B89439EE#1rwtlevca5v)

5. ГОСТ ISO 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

<http://docs.cntd.ru/document/1200124393>

6. ГОСТ ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.

<http://docs.cntd.ru/document/1200124394>

7. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

<http://docs.cntd.ru/document/gost-r-iso-9004-2010>

8. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента.

<http://docs.cntd.ru/document/gost-r-iso-19011-2012>

9. ГОСТ Р 55568-2013 Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента.

<http://docs.cntd.ru/document/1200103730>

10. ГОСТ 15467 - 79 Управление качеством продукции. Термины и определения (с изменениями).

<http://docs.cntd.ru/document/1200001719>

11. ГОСТ 16504 – 81 Испытания и контроль качества продукции. Основные термины и определения (с изменениями).

<http://docs.cntd.ru/document/gost-16504-81>

12. ГОСТ Р 51705.1-2001 Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования.

<http://docs.cntd.ru/document/1200007424>

13. ГОСТ Р ИСО 22000-2019 Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции.

<http://docs2.kodeks.ru/document/1200166674>

14. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.

<http://docs.cntd.ru/document/gost-r-iso-19011-2012>

15. ГОСТ 30389 - 2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.

<http://docs.cntd.ru/document/1200107325>

16. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования.

<http://docs.cntd.ru/document/1200103455>

17. ГОСТ 31986-2012 Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания.

<http://docs.cntd.ru/document/1200103472>

18. ГОСТ Р 54607.1-2011 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 1. Отбор проб и подготовка к физико-химическим испытаниям.

<http://docs.cntd.ru/document/1200094462>

19. ГОСТ Р 54607.2-2012 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 2. Методы физико-химических испытаний.

<http://docs.cntd.ru/document/1200102026>

20. ГОСТ Р 54607.3-2014 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 3. Методы контроля соблюдения процессов изготовления продукции общественного питания.

<http://docs.cntd.ru/document/1200114729>

21. ГОСТ Р 54607.4-2015 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 4. Методы определения влаги и сухих веществ (Переиздание).

<http://docs.cntd.ru/document/1200127216>

22. ГОСТ Р 54607.5-2015 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 5. Методы определения жира.

<http://docs.cntd.ru/document/1200127217>

23. ГОСТ Р 54607.6-2015 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 6. Методы определения сахара.

<http://docs.cntd.ru/document/1200127479>

24. ГОСТ Р 54607.7-2016 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 7. Определение белка методом Кьельдаля (Переиздание).

<http://docs.cntd.ru/document/1200138890>

25. ГОСТ Р 54607.8-2016 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 8. Ускоренные методы контроля.

<http://docs.cntd.ru/document/1200138891>

26. ГОСТ Р 54607.9-2016 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 9. Микробиологические испытания (Переиздание).

<http://docs.cntd.ru/document/1200138892>

27. ГОСТ Р 54607.10-2017 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 10. Определение массовой доли общей золы (Переиздание).

<http://docs.cntd.ru/document/1200144738>

28. СП 2.3.6.1079-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья.

<http://docs.cntd.ru/document/901802127>

29. СанПиН 2.3.2.1078-01 Гигиенические требования к безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов.

<http://docs.cntd.ru/document/901806306>

#### **Дополнительная литература:**

1. Дунченко, Н. И. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности: Учебное пособие / Н. И. Дунченко, М. Д. Магомедов, А. В. Рыбин. 4-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 212 с. -

<https://znanium.com/read?id=94164>

2. Магомедов Ш. Ш. Управление качеством продукции: Учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 334 с.

<https://znanium.com/read?id=358503>

3. Шестопад Ю.Т. и др. Управление качеством. Учебное пособие. / Ю.Т. Шестопад, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопад, Э.А. Андреева (Высшее образование: Бакалавриат) М.: ИНФРА-М. – 2019. - 331с.

<https://znanium.com/read?id=359336>

4. Магер В.Е. Управление качеством: учебное пособие / В.Е. Магер. (Высшее образование). М.: ИНФРА-М, 2020. — 176 с.

<https://znanium.com/read?id=346759>

5. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - Москва : Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с.

<https://znanium.com/read?id=128762>

6. Николаева М.А., Резго Г.Я. Хранение продовольственных товаров: Учеб. пособие. М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2019. – 304 с.

<https://znanium.com/read?id=355706>

7. Безопасность продовольственных товаров (с основами нутрициологии): Учебник / В.М. Позняковский. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 269 с. -

<https://znanium.com/read?id=352078>

8. Пищевые ингредиенты и биологически активные добавки : учебник / В.М. Позняковский, О.В. Чугунова, М.Ю. Тамова ; под общ. ред. проф. В.М. Позняковского. М. : ИНФРА-М, 2020. — 143 с.

<https://znanium.com/read?id=344996>

9. Сенсорный анализ продовольственных товаров на предприятиях пищевой промышленности, торговли и общественного питания: учебник / Н.В. Заворохина, О.В. Голуб, В.М. Позняковский. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 144 с.

<https://znanium.com/read?id=348702>

Карта обеспеченности дисциплины учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами представлена в приложении Б.

#### **4.2 Перечень информационно-справочных систем**

1. Информационная справочно-правовая система Консультант плюс (локальная версия)

2. Справочно-правовая система Гарант (локальная версия)

3. Информационно-правовая система «Законодательство России»

<http://pravo.gov.ru/ips/>

4. Правовая справочно-консультационная система «Кодексы и законы РФ»

<http://kodeks.systems.ru>

#### **4.3 Перечень электронно-образовательных ресурсов**

1. ЭБС «ИНФРА-М» <http://znanium.com>

2. Научная электронная библиотека eLibrary.ru <https://elibrary.ru/>

3. ЭБС ВООК.ru <http://www.book.ru>

4. ЭБС «Лань» <https://e.lanbook.com/>

5. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://biblio-online.ru/>

6. Университетская библиотека online <http://biblioclub.ru/>

7. ЭБС «Grebennikon <https://grebennikon.ru/>
8. Видеолекции НПП Краснодарского филиала <http://vrgteu.ru/course/view.php?id=6680>

#### 4.4 Перечень профессиональных баз данных

1. База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru>
2. Библиографическая и реферативная база данных Scopus <https://www.elsevier.com/solutions/scopus>
3. База данных PATENTSCOPE <https://patentscope.wipo.int/search/ru/search.jsf>
4. База данных стандартов и регламентов Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт) <http://www.gost.ru>
5. Российский архив государственных стандартов, а также строительных норм и правил (СНиП) и образцов юридических документов (РАГС) <http://www.rags.ru/gosts/2874/>
6. База данных Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека <https://www.rospotrebnadzor.ru/documents/documents.php>

#### 4.5 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://www.gost.ru/>
1. Официальный сайт Федеральной службы по защите прав потребителей и благополучия человека <http://www.rospotrebnadzor.ru/>
2. Официальный сайт информационной службы «Интерстандарт» Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии <http://www.interstandart.ru/>
3. На данном сайте представлено большое количество национальных стандартов и других документов по стандартизации в РФ. <http://www.1gost.ru/>
4. Официальный сайт РИА «Стандарты и качество». Журнал «Стандарты и качество» [www.stq.ru/](http://www.stq.ru/)
5. Официальный сайт журнала Международной конфедерации потребителей «Спрос» [www.spros.ru/](http://www.spros.ru/)
6. Официальный сайт Общества защиты прав потребителей <http://www.ozpp.ru/>
7. Общероссийская общественная организация «Общество защиты прав потребителей образовательных услуг» [www.ozppou.ru](http://www.ozppou.ru)
8. Центр независимой потребительской экспертизы [www.cnpe.spb.ru](http://www.cnpe.spb.ru)
9. Международная конфедерация обществ потребителей [www.konfop.ru](http://www.konfop.ru)
10. На сайте представлена подборка статей, посвященных характеристике потребительских свойств товаров, вопросам экспертизы и идентификации, обнаружения фальсификации товаров <http://www.znaytovar.ru/>
11. На сайте представлены международные стандарты качества и безопасности пищевых продуктов Комиссии ФАО/ВОЗ «Кодекс Алиментариус». <http://www.codexalimentarius.net>
12. Основы ресторанного дела – <http://www.prorestoran.com>
13. Оборудование для предприятий общественного питания – [www.oopht.ru](http://www.oopht.ru)
14. Официальный представитель фабрик-производителей ресторанной посуды, барного стекла, столовых приборов, барных и кухонных принадлежностей – <http://www.ina-int.ru>
15. Лекции «Engineering Меню» - <https://multiurok.ru/files/liektsii-iengineering-mieniu.html>
16. Управление наполнением меню - menu engineering - <http://trade->

[drive.ru/services/analysis\\_restaurant\\_business/engineering\\_analysis/](http://drive.ru/services/analysis_restaurant_business/engineering_analysis/)

17. Проектирование предприятий общественного питания: особенности разработки технологического проекта для кафе: <http://proektkafe.ru/articles/proektirovanie-predpriyatijobshchestvennogo-pitan/>

18. Нормы проектирования предприятий общественного питания (ресторан, общедоступная столовая, столовая закрытого типа, кафе, специализированное кафе, закусочная, специализированные закусочные, бар, буфет, магазин кулинарии): [http://tpgroup.su/normy\\_proektirovaniya\\_predpriyatij\\_obshestvennogo\\_pitaniya/](http://tpgroup.su/normy_proektirovaniya_predpriyatij_obshestvennogo_pitaniya/)

19. Сайт «Компьютерная поддержка учебно-методической деятельности филиала» <http://vrgteu.ru>

#### **4.6 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения**

1. Операционная система Windows 10
2. Пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010 Rus,
3. Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Расширенный Rus Edition,
4. PeaZip,
5. Adobe Acrobat Reader DC

#### **4.7 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Задания для организации самостоятельной работы представлены на сайте компьютерной поддержки учебной деятельности Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова в «Методическом пособии по проведению практических занятий с использованием интерактивных методов обучения и организации самостоятельной работы» по дисциплине «Управление качеством ресторанной продукции» Режим доступа: <http://vrgteu.ru>.

### ***6 семестр Модуль 1 Теоретические и научные основы управления качеством***

**Тема 1. Основные понятия в области управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК).**

**Литература: О-1, 2, 3; НПД-5,10,11; Д-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11.**

#### **Вопросы для самопроверки**

1. Каковы цели и задачи управления качеством?
2. Перечислите объекты и субъекты управления качеством продукции.
3. Дайте определения терминам: качество продукции, параметр продукции, показатель качества, комплексный показатель, уровень качества.
4. Дайте определения терминам: система менеджмента качества, менеджмент качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества, улучшение качества, прослеживаемость, идентификация, контроль соответствия, проверка, предупреждающее действие, корректирующее действие, коррекция.
5. Что понимается под моделью системы менеджмента качества? Каковы особенности этой системы?

#### **Индивидуальное задание**

### Задание 1.

Ознакомьтесь с основными показателями качества товаров по ГОСТ 31450-2013 Молоко питьевое. Технические условия», ГОСТ 31453-2013 «Творог. Технические условия», Технический регламент Таможенного союза (ТР ТС 033/2013) «О безопасности молока и молочной продукции», Технический регламент Таможенного союза (ТР ТС 024/2011) «Технический регламент на масложировую продукцию».

Работу оформите в таблице:

Наименование товара	ГОСТ	Основные показатели		
		Органолептические	Физико-химические	Показатель и безопасности

### Задание 2.

Определите по предложенным стандартам: ГОСТ 7022-97 «Крупа манная. Технические условия», ГОСТ 276-60 «Крупа пшеничная (Полтавская, "Артек"). Технические условия» (с Изменениями N 1-4), ГОСТ Р 52189-2003 «Мука пшеничная. Общие технические условия», ГОСТ 26574-2017 «Мука пшеничная хлебопекарная. Технические условия» ГОСТ 23670-2019 «Изделия колбасные мясные вареные. Технические условия» какова градация качества групп товаров (сорт, группа сложности, группа качества, номер, марка и др.).

Результаты запишите по форме таблицы:

Наименование стандарта	Градация по качеству	Основные параметры, характеризующие различия в градациях

### Задание 4.

Ознакомьтесь с ГОСТ 3034-75 «Крупа овсяная. Технические условия», ГОСТ 6292-93 «Крупа рисовая. Технические условия. Сравнить показатели качества крупы (органолептическим методом), проверить наличие дефектов, сделать вывод.

Результаты оформить в виде таблицы:

Наименование показателя	Характеристика по ГОСТ	Фактическая характеристика	Дефекты

### Тематика рефератов, докладов

1. Роль качества в формировании конкурентоспособности продукции.
2. Зарубежный опыт управления качеством продукции.
3. Премии по качеству и их роль в повышении качества продукции.
4. Управление качеством в Японии.
5. Политика управления качеством на современных предприятиях РФ.
6. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
7. Опыт отечественных предприятий - лауреатов и дипломантов премии Правительства РФ в области качества.

**Тема 2. Принципы и функции управления качеством продукции и систем менеджмента качества.**

**Литература: О-1, 2, 3; НПД- 2,3,5,6; Д-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11.**

**Вопросы для самопроверки.**

1. Становление и эволюция систем качества в России и за рубежом.
2. Модели для обеспечения качества продукции.
3. Элементы систем качества. Петля качества.
4. Принципы УКП.
5. Функции УКП.
6. Принципы СМК: организация, ориентированная на потребителя; лидерство работников, процессный подход, системный подход к менеджменту; постоянное улучшение; принятие решений основанных на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками сырья для производства продукции общественного питания.

### **Индивидуальные задания:**

**Ситуационная задача 1.** В 70-х гг. при традиционном подходе к управлению деятельностью в корпорации Ford было принято следующее определение качества: «Качество - это соответствие всем необходимым техническим требованиям, которые определены в рабочих чертежах, технических условиях и других подобных документах». Однако при развитии взаимоотношений с потребителями и в первую очередь благодаря успехам японских фирм, поставивших удовлетворение потребителей главной целью своих стратегий развития, в конце 80-х гг. корпорация Ford приняла другое определение качества: «Качество определяется покупателем; покупатель хочет иметь изделия и услуги, которые в течение всего срока их службы удовлетворяют его или ее потребностям и ожиданиям по цене, соответствующей ценности». Какие произошли изменения в определении качества? Прокомментируйте их.

**Ситуационная задача 2.** Г. Нив в книге «Пространство доктора Деминга» задает вопрос: Почему люди должны делать работу хорошо вместо того, чтобы отбывать время и уходить, сделав минимум того, что они могут? Предлагаем возможные причины этого: страх, денежные стимулы, они хотят этого. Как вы думаете, какая из этих причин окажется наиболее эффективной?»

**Ситуационная задача 3.** Один американский профессор писал книгу в своей вилле. Окна его кабинета выходили на лужайку, где мальчишки с естественным для них шумом целыми днями играли в футбол. Работать было трудно. Профессор вышел на улицу и полчаса наблюдал за юными футболистами. Затем он подозвал их и сказал: «Ребята, вы прекрасно играли, я получил большое удовольствие - вот вам доллар каждому». На следующий день мальчишек набежало в 2 раза больше. Профессор снова вышел и полчаса наблюдал за футболистами. Затем позвал их и сказал: «Вы играли хорошо, но хуже, чем вчера, - вот вам по 50 центов каждому». На третий день мальчишки старались изо всех сил, но профессору их игра не очень понравилась, и он заплатил им по 25 центов. На четвертый день юные гении футбола выглядели вялыми, игра не клеилась, и профессор сообщил им, что он заплатит им только по 10 центов. Тогда лидер мальчишек, оскорбленный этой ценой, вышел вперед и сказал: «Ну уж нет, заберите свои деньги назад. Чтобы мы для вас играли за 10 центов - ни за что! Извините, мы уходим играть на другую площадку!» Больше они не беспокоили профессора. Прокомментируйте вышеизложенный рассказ.

**Ситуационная задача 4.** Приведем несколько цитат Акио Морита, совладельца и президента компании Sony: «Никакие теория, программа или правительственная политика не могут сделать предприятие успешным: это могут сделать только люди». «Самая важная задача японского менеджера состоит в том, чтобы установить

нормальные отношения с работниками, создать отношение к корпорации, как к родной семье, сформировать понимание того, что у рабочих и менеджеров одна судьба». «...Как бы вы ни были хороши или удачливы и как бы вы ни были умны и ловки, ваше дело и его судьба находится в руках тех людей, которых вы нанимаете». «Работая в промышленности с людьми, мы поняли, что они трудятся не только ради денег и что, если вы хотите их стимулировать, деньги не самое эффективное средство. Чтобы стимулировать людей, надо сделать их членами семьи и обращаться с ними, как с ее уважаемыми членами». «Мы считаем нецелесообразным и ненужным слишком четко определять круг обязанностей каждого, потому что всех учат действовать как в семье, где каждый готов делать то, что необходимо». «Если где-то возникает брак, считается дурным тоном, если управляющий начинает выяснять, кто допустил эту ошибку». Прокомментируйте каждую цитату и приведите примеры их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности.

### **Тема 3. Методы менеджмента качества.**

**Литература: О-1, 2, 3; НПД-2,5,6; Д-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11.**

#### **Вопросы для самопроверки.**

1. Назовите алгоритм построения диаграммы Паретто?
2. Назовите алгоритм построения схемы Исикавы?
3. В чем заключается отличие (X-R) и p-контрольных карт?
4. Для каких целей используют контрольные карты в процессе управления качеством?
5. Правила приемки партий и управления неприятыми партиями и несоответствующими единицами продукции?
6. Назовите и охарактеризуйте способы представления продукции на контроль.
7. Назовите и охарактеризуйте методы отбора единиц продукции в выборку.

#### **Индивидуальное задание**

##### **Задание 1.**

Пользуясь ГОСТ 6687.0-86 «Продукция безалкогольной промышленности. Правила приемки и методы отбора проб» (с Изменением N 1) сопоставить приемочные и браковочные числа при приемке партии объемом 2500 шт. для случаев выявления бутылок с незначительным дефектом (перекос этикеток) и со значительным дефектом (отклонение от требований к внешнему виду напитка, например, наличие единичных мелких частиц в напитке).

##### **Задание 2.**

В ресторан поступила партия рисовой крупы в объеме 1500 т в мешках. Ответьте на вопросы:

Каким способом была представлена данная партия продукции на контроль?

Какой вид контроля качества, в зависимости от охвата партии применяют при контроле швейных изделий?

Каков объем выборки для данной партии?

Какой метод отбора единиц продукции в выборку используется при применении выборочного контроля качества рисовой крупы?

##### **Задание 3.**

Выделите основные требования потребителей к ресторану быстрого питания. Каким образом должен быть использован метод QFD для совершенствования этих процессов? Определите систему «как» (т.е. комплекс технических параметров) и



постройте матрицу взаимосвязи потребительских требований и технических характеристик для каждого параметра.

#### Задание 4.

Проведите контроль качества закупок и оцените возможности поставщиков. Сетевое предприятие общественного питания получает необходимые ему комплектующие оборудования от двух поставщиков. Наиболее распространены следующие виды дефектов по данным деталям: поверхностные царапины; трещины; неправильная форма. Службой технического контроля предприятия установлены штрафные баллы за каждый вид дефекта: поверхностные царапины – 2; трещины – 10; неправильная форма – 5.

За прошедший месяц каждым поставщиком было осуществлено по три поставки. Объем поставки у поставщиков А и Б включал 2000 единиц деталей. Фактически у каждого поставщика при первой и второй поставках проверялась каждая вторая деталь (1000 единиц в каждой партии), в третьей поставке – каждая пятая деталь (400 единиц в каждой партии). Число выявленных дефектов представлено в таблице:

№ поставки	Вид дефекта					
	Царапины		Трещины		Неправильная форма	
	Поставщик А	Поставщик Б	Поставщик А	Поставщик Б	Поставщик А	Поставщик Б
1	500	610	48	68	3	6
2	437	700	28	100	5	15
3	100	105	15	45	2	3

Оцените поставщиков по качеству поставляемых ими деталей за прошедший месяц. Перечислите основные этапы управления качеством в процессе закупок. Раскройте содержание элементов управления качеством в процессе закупок. Приведите примеры входов для процесса управления взаимоотношениями с поставщиками. Какие из критериев оценки, отражающих ресурсы поставщика, наиболее значимы для потребителя? Обоснуйте свой ответ.

#### Задание 5.

Определите уровень качества кондитерского изделия (торта) по следующим данным:

P1 – вкус и аромат;

P2 – структура и консистенция;

P3 – внешний вид;

P4 – форма.

Базовый показатель Qб = 40. Коэффициенты весомости: m1 = 4; m2 = 3; m3 = 2; m4 = 1.

Эксперты	Значение показателей			
	P1	P2	P3	P4
Иванов	5	4	5	4
Петрова	5	5	5	4
Сидоров	5	4	4	3
Васина	4	3	3	3
Мешкова	4	3	3	3

Какой метод определения значений показателей качества вы использовали? Перечислите достоинства и недостатки этого метода.

#### Задание 6.

Постройте причинно-следственную диаграмму Исикавы для процессов закупки, хранения и использования в технологическом процессе охлажденного мяса на предприятии общественного питания.

#### **Тематика рефератов, докладов**

1. Применение причинно-следственных диаграмм к проблеме качества конкретной группы товаров (услуг).
2. Применение концепции «Дом качества» и «Функции развертывания качества» к разработке и производству конкретного товара (услуги).
3. Метод снижения дефектности (six sigma).
4. Метод продуктивного поддержания оборудования (TPM).
5. Сферы приложения методов управления качеством.

#### **Тема 4. Правовое обеспечение качества. Международные стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004.**

**Литература: О-1, 2, 3; НПД-5,6,7; Д-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11.**

#### **Вопросы для самопроверки.**

1. Какие нормативные документы регламентируют требования к качеству продукции и процессы обеспечения качества?
2. Назначение, объекты, структура, применение, содержание, практическое значение ГОСТ Р ISO 9000-2015.
3. Назначение, объект.
4. Назначение, объекты, структура, применение, содержание, практическое значение ГОСТ Р ИСО 9004-2010.
5. Требования к документам СМК согласно ГОСТ ISO 9001-2015.
6. Технический регламент как носитель обязательных требований.
7. Классификация обязательных требований.
8. Ответственность за нарушение обязательных требований в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании», законом РФ «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Уголовным кодексом РФ, Кодексом РФ «Об административных правонарушениях».
9. Государственный контроль (надзор) за соблюдением обязательных требований: понятие, назначение, сфера применения.
10. Назовите объекты государственного контроля (надзора), принципы, порядок проведения.
11. Полномочия органов государственного контроля (надзора).

#### **Индивидуальное задание**

##### **Задание 1.**

Изучите ФЗ «О Техническом регулировании» и ответьте на вопросы:

1. Дайте классификацию обязательных требований.
2. Назовите объекты государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов.
3. Ответственность органов государственного контроля (надзора) и их должностных лиц при осуществлении государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов.
4. Ответственность за несоответствие продукции или связанных с требованиями к ней процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства,

монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации требованиям технических регламентов.

5. Права органов государственного контроля (надзора) в случае получения информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов.

#### **Тематика рефератов, докладов**

1. Сравнительный анализ старой и новой парадигм управления качеством (на основе зарубежного опыта).

2. Анализ эффективности применения процессного и системного подхода в управлении качеством на примере конкретного предприятия.

3. Управление процессами системы менеджмента качества применительно к гостиничному сервису.

4. Анализ и управление качеством обслуживания клиентов на предприятии.

5. Правила разработки, утверждения, обновления и отмены стандартов в РФ.

6. Краткая характеристика положений ФЗ «О техническом регулировании».

#### **Тема 5. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях**

**Литература: О-1, 2, 3; НПД-5,6,7,8,9; Д-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11.**

#### **Вопросы для самопроверки.**

1. Общее руководство качеством продукции.

2. Разработка и внедрение систем качества в организациях: организационная структура, обязанности и полномочия персонала, рабочие процедуры, документация.

3. Модель СМК.

4. Проверка систем качества: планирование, программа проведения, корректирующие действия.

5. Сертификация систем качества.

#### **Индивидуальные задания:**

##### **Задание 1.**

По характеру воздействия на этапы жизненного цикла в системе качества выделяют три направления:

- обеспечение качества;
- управление качеством;
- улучшение качества.

Руководство предприятия разрабатывает и определяет политику в области качества, обеспечивает увязку с другими видами деятельности и осуществляет контроль за её реализацией на предприятии. Основным документом при разработке и внедрении системы качества является «Руководство по качеству», в котором изложены справочные данные (нормативно-технологическая документация, стандарты, документы, подтверждающие качество продукции, планы по совершенствованию производства, подготовке и повышению квалификации кадров и предприятия и т. д.). «Руководство по качеству» может быть использовано как демонстрационный материал, подтверждающий действенность системы качества для других организаций (потребителей), органов сертификации, а так же при добровольной сертификации системы качества.

Изучив нормативные документы серии ИСО 9000 и используя сведения действующих предприятий общественного питания, составить «Руководство по качеству».

Отчёт по проделанной работе составить по форме:

1. Маркетинг, поиски и изучение рынка.
2. Разработка технических требований к продукции, стандартов предприятия .
3. Материально-техническое снабжение.
4. Подготовка и разработка производственных процессов.
5. Производство.
6. Контроль, проверка качества .
7. Техническая помощь и обслуживание.
8. Реализация и распределение готовой продукции.

### **Задание 2.**

Разработать политику в области качества для предприятия общественного питания японской кухни. Разработать 3-4 цели для предприятия. Для описанных процессов определить критерии и методы их измерения и анализа. Определить возможные мероприятия по улучшению. Определить возможные корректирующие и предупреждающие мероприятия.

### **Тематика рефератов:**

1. Анализ и пути формирования конкурентных преимуществ продукции на основе системы менеджмента качества.
2. Оценка экономической эффективности функционирования систем менеджмента качества.
3. Анализ и управление качеством обслуживания клиентов на предприятии.
4. Управление процессами системы менеджмента качества предприятия применительно к производству продукции
5. Управление процессами системы менеджмента качества применительно к гостиничному сервису.

### **Тема 6. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла товаров.**

**Литература: О-1, 2, 3; НПД-5,6,7,8,9,15,16; Д-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11.**

### **Вопросы для самопроверки.**

1. Управление качеством на этапах проектирования и планирования продукции.
2. Управление качеством на производственной стадии.
3. Управление качеством на стадиях обращения – транспортировании, погрузочно-разгрузочных работах, реализации, эксплуатации.
4. Роль устройств для мониторинга и измерений в УКП и СМК.
5. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством продукции и системный менеджмент качества. Концепция и идеология Всеобщего управления качеством (TQM).
6. Понятие об отраслевых системах менеджмента качества в пищевой промышленности - Систем менеджмента безопасности пищевой продукции, производимой на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции (на основе принципов ХАССП)
7. Система менеджмента окружающей среды – ИСО 14000. Тенденции интегрирования систем менеджмента.

### **Индивидуальные задания:**

#### **Задание 1.**

Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).

### Задание 2.

1. Выберите в качестве объекта анализа процесс производства продукции пищевой отрасли или предоставление услуги.

2. Определите процессы, протекающие на каждом из этапов жизненного цикла продукции, цель каждого этапа, а также отдел или структуру предприятия, которая будет осуществлять эти процессы. По результатам работы продолжите заполнять таблицу, в которой приведён пример для этапа – маркетинговое изучение рынка (табл. 1).

3. Разработайте предложения о том какие процессы также должны осуществляться на предприятии, кроме процессов жизненного цикла продукции. По результатам проделанной работы оформите отчет. Требования к отчету. Отчет по работе должен содержать: тему и цель работы; заполненную таблицу; ответ на вопрос; вывод.

Таблица 1- Сводная таблица процессов на этапах жизненного цикла продукции

Этап жизненного цикла	Цель этапа	Процессы, осуществляемые на этапе	Исполнитель
Маркетинговое изучение рынка	Постоянно иметь представление об удовлетворённости потребителя качеством продукции, уровнем обслуживания, знать требования потребителя, своевременно быть информированным при изменении требований	Исследование рынка для определения своего потребителя, разработка методов мониторинга, мониторинг требований к качественным характеристикам продукции, обработка результатов мониторинга для определения объективного мнения, выдача информации в соответствующие отделы предприятия.	Отдел маркетинга.

4. Составить цикл Деминга для указанной деятельности.

### Задание 3.

Изучите Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ, ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции», ТР ТС Технический регламент Таможенного союза 015/2011 «О безопасности пищевой продукции».

Задание:

1. Обоснуйте необходимость создания Системы менеджмента безопасности пищевой продукции на основе принципов ХАССП на предприятиях общественного питания. Сформулируйте преимущества от внедрения Системы менеджмента безопасности пищевой продукции.

### Задание 4.

Провести анализ предприятий города (кафе, закусочная по вашему выбору) и заполнить таблицу «Требования к кафе и закусочной»

Таблица «Требования к кафе и закусочной»

№	Требования	Кафе «.....»	Закусочная «.....»
1.	Характеристика предприятия		
2.	Требования к архитектурно-планировочным решениям и оформлению предприятий		

3.	Требования к мебели, столовой посуде, приборам, белью		
4.	Требования к оформлению меню и прейскурантов, ассортименту кулинарной продукции для предприятий различных типов и классов		
5.	Требования к методам обслуживания потребителей, фирменной одежде, обуви, музыкальному обслуживанию для кафе и закусочной		
6.	Состав помещений для потребителей в кафе и закусочной		

## Тема 7. Экономика качества

**Литература: О-1, 2, 3; НПД-5,6; Д-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11.**

### Вопросы для самопроверки.

1. Экономические категории качества.
2. Затраты на качество: классификация; необходимость документированного учета.
3. Метод определения и оптимизации затрат на качества.
4. Метод Парето – ABC;
5. Метод Тагути;
6. Метод функционально-стоимостного анализа (ФСА).
7. Оценка эффективности процесса управления.
8. Оценка экономической эффективности внедрения СМК на предприятии.
9. Что такое оценочные затраты на качество?
10. Какова информационная база анализа затрат на качество?
11. Охарактеризовать этапы формирования затрат на качество.
12. Что представляют собой предупредительные затраты на качество?
13. Что включают в себя затраты на устранение дефектов?
14. В чем принципиальное отличие концепции качества, используемой всеобщим управлением качеством (TQM), от традиционной точки зрения на разделение затрат на качество?
15. В чем преимущество сметы затрат перед другими носителями информации?
16. Что является «рекламацией»?
17. Перечислите показатели, используемые при анализе брака и потерь от брака?

### Индивидуальные задания

**Задание 1.** Провести ABC анализ оптимизации меню в ресторане.

ABC анализ основан на законе Парето (Закон Парето, или Принцип Парето, или принцип 20/80 — эмпирическое правило, названное в честь экономиста и социолога Вильфредо Парето, в наиболее общем виде формулируется как «20 % усилий дают 80 % результата, а остальные 80 % усилий — лишь 20 % результата»).

В ресторанном бизнесе используется трансформированная модель Парето и вводятся три группы анализа ассортимента меню:

Группа А – 50% выручки заведения в месяц

Группа В – 30% выручки заведения в месяц

Группа С – 20% выручки заведения в месяц

ABC анализ призван реализовать следующие возможности увеличения объема продаж блюд в ресторане:

- выявить позиции – лидеры и позиции – аутсайдеры;

- определить целесообразность расходования денежных средств на закупку сырья (продуктов) для блюд, которые продаются мало;
- регулировать ценообразование в меню в сторону уменьшения или увеличения отпускной цены;
- выявить позиции (из группы С), которые следует вывести из меню;
- выявить позиции, которые стоит ввести в меню;
- выявить пересекающиеся по сырьевому набору блюда. Чем больше таких блюд – тем меньше издержки на их производство.

ABC анализ – один из самых эффективных инструментов ценообразования и анализа продаж в ресторане. Его эффективное использование может увеличить выручку заведения с существующим потоком гостей на 30-40%.

Типы и виды ABC анализа.

- групповые (по товарным группам)
- валовые (по выручке)
- маржинальные (по марже)
- с привязкой к временным периодам.

Групповые ABC анализы призваны выявить потребительский спрос на отдельные группы блюд: - блюда бизнес-ланча (в случае возможности выбора блюд по специальному меню);

- спиртные напитки;
- блюда основного меню (вечерняя торговля);
- банкетные и фуршетные блюда;
- кондитерские изделия и десерты;
- суши (другая группа аутентичных блюд);
- сорта и марки напитков (например – водка, пиво, виски и т.д.)

Валовый ABC анализ – анализ статистики продаваемости блюд по выручке.

Маржинальный ABC анализ – сортировка блюд по трем группам по марже (денежном выражении наценки).

ABC анализ с привязкой к временным периодам – анализ, который преследует цели оценки продаж определенного периода времени (дни недели, отдельные часы, месяцы в году). Как правило, анализ короткого периода требует анализа чеков и ручной выгрузки из АСУ (автоматизированной системы управления) ресторана.

Каждый отдельный ABC – анализ дает четкое понимание того, какие управленческие решения нужно принимать в вопросах ассортиментной политики. Проведите ABC анализ меню конкретного ресторана.

## Задание 2.

Выделить из нижеприведенных статей затрат на качество: оценочные, предупредительные и затраты на устранение дефектов:

1. Анализ качества на допроизводственной стадии.
2. Время работников, связанное с устранением брака.
3. Обучение персонала качественным методам работы.
4. Анализ и распространение информации.
5. Дополнительные операции в технологии, связанные с неуверенностью в качестве.
6. Доработка товара.
7. Испытание и приемочный контроль.
8. Командировки к поставщикам для проверки качества компонентов и сырья.
9. Коммуникации поставщиков и изготовителей.
10. Лабораторные проверки измерительных приборов и их обслуживание.
11. Мероприятия в рамках системы качества предприятия.
12. Оборудование, используемое для управления качеством.

13. Планирование качества.
4. Плановый надзор за качеством продукции и системой качества.
15. Подготовка контроля производства.
16. Получение и анализ маркетинговой информации.
17. Работа с кадрами.
18. Мероприятия, проводимые предприятием для повышения качества.
19. Разработка программ и методик обучения персонала.
20. Самоконтроль, проверка работниками службы качества своей работы и технологического процесса.
21. Сертификация.
22. Технический контроль.
23. Организационные расходы на мероприятия по качеству.
24. Организация и внедрение систем управления качеством.
25. Подготовка методик и инструкций по обеспечению качества.
26. Подготовка программ по обеспечению качества.
27. Потери сырья из-за неудовлетворительного качества.
28. Потери материалов из-за их неудовлетворительного качества.
29. Устранение брака.
30. Утилизация брака.
31. Потери энергии и прочие накладные расходы, связанные с утилизацией брака и его хранением.
32. Возврат и замена продукции низкого качества.
33. Разработка требований к контролю качества компонентов и сырья, процессов, продуктов.
34. Время работников, потраченное на конференции, семинары, дни качества.
35. Материалы, излишне расходуемые из-за несовершенства технологии.
36. Анализ технологических процессов с целью выработки соответствующих методов и средств контроля на фирме-изготовителе.
37. Приобретение, установка и наладка различного оборудования для получения информации о качестве, ее анализа и осуществления контрольно-управленческих функций.
38. Рекламации потребителей.
39. Штрафы за низкое качество в рамках юридической ответственности.

Заполнить таблицу 1, помещая в соответствующую графу затраты на качество.

Таблица 1 Классификация затрат на качество

№ п/ п	Оценочные затраты	Предварительные затраты	Затраты на устранение дефектов	Итого
1				
2				
3				

*7 семестр Модуль 2 Управление качеством ресторанной продукции*

**Тема 1. Правовая и нормативная база управления качеством ресторанной продукции**



**Литература: О-1, 2, 3; НПД-1-28; Д-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11.**

**Вопросы для самопроверки.**

1. Назовите основные принципы технического регулирования в области предприятий общественного питания?
2. Назовите виды и категории нормативных документов.
3. Назовите виды и охарактеризуйте виды нормативно-технологических документов в общественном питании.
4. Охарактеризуйте особенности содержания и использования технологических карт на продукцию общественного питания.
5. Охарактеризуйте особенности содержания и использования технико-технологических карт (ТТК) на продукцию общественного питания.
6. Охарактеризуйте особенности содержания и использования технологические инструкции по производству (или доставке) продукции общественного питания (ТИ).
7. Охарактеризуйте особенности содержания и использования карт метрологического обеспечения производства продукции общественного питания.
8. Какая ответственность предусмотрена за нарушение обязательных требований нормативных документов?

**Индивидуальное задание**

**Задание 1.**

Перечислите и сделайте анализ нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятий общественного питания.

**Задание 2.**

Перечислите и сделайте анализ нормативных документов, регламентирующих разработку, оформление и утверждение технологических документов предприятий общественного питания.

**Задание 3.**

Охарактеризуйте проблемы предоставления полной и достоверной информации для потребителей о качестве пищевых продуктов и продукции общественного питания.

**Тема 2. Требования к качеству сырья, полуфабрикатов и готовой продукции предприятий общественного питания**

**Литература: О-1, 2, 3; НПД-1,2,3,17,18; Д-1,2,3,4,5,6,7,8,9,27,28.**

**Вопросы для самопроверки.**

1. Какие существуют виды продукции в общественном питании?
2. Какие требования предъявляют к качеству продукции производственного назначения? Дайте характеристику требований.
3. Какие требования предъявляют к качеству продукции потребительского назначения? Дайте характеристику требований.
4. Какие группы показателей качества определяются для продукции общественного питания?
5. Какие нормативные документы устанавливают требования к качеству сырья, полуфабрикатов и готовой продукции предприятий общественного питания?
6. Как подразделяются требования к качеству сырья, полуфабрикатов и готовой продукции предприятий общественного питания

7. Назовите основные виды нормативно-правовой документации, устанавливающей критерии оценки качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции предприятий общественного питания.

8. Порядок разработки нормативно-технической и технологической документации. Порядок разработки, рассмотрения и утверждения технических условий, технологических инструкций, технико-технологических карт, сборников рецептов.

### **Индивидуальное задание**

#### **Задание 1.**

Изучите Федеральный закон «О защите прав потребителя». С какой целью издан закон?

#### **Задание 2.**

1. Изучите Федеральный закон «О защите прав потребителя». Какую информацию о товаре или услуге обязан предоставить продавец?

#### **Задание 3.**

2. Изучите Федеральный закон «О защите прав потребителя». В каких случаях потребитель имеет право на обмен товара?

#### **Задание 4.**

3. Изучите Федеральный закон «О защите прав потребителя». На основании чего проводится идентификация услуг общественного питания?

#### **Задание 5.**

4. Изучите Федеральный закон «О защите прав потребителя». На основании чего осуществляется контроль за качеством и безопасностью товаров и услуг?

#### **Задание 6.**

5. Изучите Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов». В каких случаях аннулируется лицензия на виды деятельности предприятий общественного питания?

#### **Задание 7.**

6. Изучите Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов». Какие продукты не имеют право находиться в реализации в предприятиях общественного питания?

#### **Задание 8.**

7. Изучите Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов». Кто обязан предоставить информацию потребителю о качестве и безопасности пищевых продуктов?

#### **Задание 9.**

8. Изучите Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов». Какую информацию указывают на упаковке расфасованной продукции общественного питания?

### **Тема 3. Методы контроля качества продукции предприятий общественного питания**

**Литература: О-1, 2, 3; НПД-18-29; Д-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11.**

## **Вопросы для самопроверки.**

1. Как классифицируют методы контроля качества продукции общественного питания?
2. Охарактеризуйте органолептические методы контроля качества продукции общественного питания.
3. В чем заключаются физиолого-психологические основы органолептической оценки основных показателей качества продукции общественного питания.
4. Методы определения сенсорных способностей контролёров.
5. Условия проведения органолептического контроля качества продукции.
6. Для чего используются балловые шкалы при органолептической оценке качества?
7. Охарактеризуйте измерительные методы контроля качества продукции общественного питания.
8. Экспресс – методы контроля качества, применяемые в предприятиях общественного питания.
9. Регистрационные методы контроля: представление, возможность применения в предприятиях общественного питания.
10. Книга отзывов и предложений (жалоб), назначение, использование для целей контроля качества.

## **Индивидуальное задание**

### **Задание 1.**

Изучите ГОСТ Р 54607.2-2012 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 2. Методы физико-химических испытаний.

Законспектируйте следующие вопросы:

1. Методы определения средней массы и выхода отдельных компонентов полуфабрикатов, блюд, напитков, кулинарных, кондитерских и булочных изделий.

### **Задание 2.**

Изучите ГОСТ Р 54607.3-2014 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 3. Методы контроля соблюдения процессов изготовления продукции общественного питания.

Ответьте на вопросы письменно:

30. Какие показатели определяют при контроле соблюдения процессов изготовления продукции общественного питания?

31. Каким методом проводят определение эффективности тепловой обработки мясных и рыбных кулинарных изделий?

32. Каким методом проводят определение массовой доли остаточного сернистого ангидрида в полуфабрикатах из сульфитированного сырого очищенного картофеля?

33. Каким методом проводят определение содержания яиц (качественный метод) в кулинарных изделиях?

### **Задание 3.**

Заполнить бракеражный журнал при условии: продукция – манная каша с небольшим количеством комочков.

### **Задание 4.**

Заполнить бракеражный журнал при условии: продукция – салат из свежих овощей с небольшим количеством осадка в виде воды.

**Задание 5.**

Заполнить бракеражный журнал при условии: продукция – заправочный суп с неровно нарезанным картофелем.

**Задание 6.**

Заполнить бракеражный журнал при условии: продукция – отварной картофель с заметным количеством неочищенной кожуры.

**Задание 7.**

Провести контроль качества товара по упаковке продукции (на примере упаковки пакетированного чая).

**Задание 8.**

Заполнить бракеражный журнал при условии: продукция – отбивная из свинины с сильно подгоревшими краями и большим количеством приправы.

**Задание 9.**

Изучите ГОСТ 31986-2012 Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания.

Законспектируйте следующие вопросы:

1. Требования к процедуре отбора и подготовке образцов для органолептической оценки продукции общественного питания.
2. Методика проведения органолептической оценки качества продукции общественного питания массового изготовления
3. Установление критериев качества продукции общественного питания.
4. Особенности проведения органолептической оценки качества отдельных видов продукции общественного питания массового изготовления.

Пользуясь приведенной балльной шкалой, оцените качество хлеба, изготовленного на предприятии общественного питания, сделайте заключение о качестве.

Таблица 1 - Балльная шкала органолептической оценки качества хлеба

Показатели	Коэффициенты значимости показателей	Оценка качества, баллы		
		отлично	хорошо	удовлетворительно
Форма	3	9-7	6-4	3-1
Поверхность	1,5	4,5-4	3-2,5	1,5-1
Состояние мякиша	2	6-5	4-3	2-1
Запах	1	3	2	1
Вкус	2,5	7,5	6	2,5-1
Сумма	10	30-25	20-15	10-5

К органолептическим показателям хлеба относятся: внешний вид (характер поверхности, окраска и состояние корки, толщина её, отсутствие или наличие отслоения корки от мякиша и форма изделия), состояние мякиша (свежесть, пропеченность, отсутствие признаков непромеса теста, характер пористости и эластичность мякиша), вкус, запах, наличие хруста от минеральной примеси, заболевания хлеба.

Органолептическая оценка качества хлеба и булочных изделий проводится в соответствии с требованиями ГОСТ по трем показателям  
I группа - показатели внешнего вида,

II группа - показатели состояния мякиша,

III группа - вкус и запах.

1. *Внешний вид* характеризуется формой, состоянием поверхности, толщиной и окраской корки и определяется осмотром.

Форма должна быть правильной, не расплывчатой, без боковых выплывов. Дефекты формы: вдавленность боковой и нижней корки, выплывы мякиша, сдавленная форма, расплывшаяся верхняя корка, трещины. Крупными трещинами считаются трещины, проходящие через всю верхнюю корку в одном или нескольких направлениях и имеющие ширину более 1 см.

Крупными подрывами считаются подрывы, охватывающие всю длину одной из боковых сторон формового хлеба или более половины окружности подового хлеба и имеющие ширину более 1 см. в формовом и более 2 см. в подовом.

Поверхность должна быть ровной для изделий из сортовой муки и слегка шероховатой для изделий из муки обойной. Дефекты поверхности: разрывы верхней и боковой корок, темно-окрашенные пузыри на верхней корке, бугристая поверхность со вздутиями и трещинами.

Толщина корки в изделиях допускается не более 4 мм. Дефекты корки: слишком толстая, тонкая или неравномерная по толщине, загрязненная.

Окраска корки должна быть равномерной, от бледно-желтой до темно-коричневой может быть с глянцем. Дефекты: подгорелая, неравномерно окрашенная.

2. *Состояние мякиша* изделий оценивают по его пропеченности, промессу, пористости, эластичности и свежести. Мякиш должен быть хорошо пропеченным, не липким и не влажным на ощупь.

Пористость должна быть равномерной, без пустот и признаков закала (беспористой массы). При характеристике пористости хлеба обращают внимание на величину пор (мелкие, крупные, средние) и толщину стенок пор (тонкостенные, средней толщины, толстостенные).

Эластичность хлеба должна быть хорошей. После легкого надавливания пальцами мякиш должен принимать первоначальную форму. Если мякиш мало деформируется, то он характеризуется как "плотный" или "уплотненный". Мякиш, который вдавливается и быстро восстанавливается, не оставляя следа как "очень эластичный". Если мякиш не восстанавливает после снятия нагрузки своей первоначальной структуры (остается углубление), то он оценивается как "неэластичный" или "недостаточно эластичный". Дефекты: влажный, липкий, сухой и крошащийся мякиш, разрывы его и отслоения, наличие закала или непромеса (комочки сухой муки или другие включения).

3. *Вкус и запах* должны быть свойственны вкусу изделия, без посторонних привкусов и запахов. При разжевывании хлеба не должно ощущаться хруста на зубах от наличия минеральных примесей. Дефекты вкуса и запаха: отсутствие собственного изделия вкуса и запаха, пресный, затхлый, горький, соленый вкус, посторонние привкусы.

#### **Тема 4. Порядок проведения контроля. Испытательные лаборатории**

**Литература: О-1, 2, 3; НПД-18-29; Д-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11.**

##### **Вопросы для самопроверки.**

1. Дайте определение понятиям: единичное изделие, упаковочная единица, товарная партия, выборка, проба, образец (исходный), навеска?

2. Почему на предприятиях общественного питания необходимо и целесообразно проводить выборочный контроль продукции общественного питания путём отбора выборок и проб.

3. Дайте характеристику видам проб: точечная (разовая), объединенная (средняя).

4. Правила отбора проб от партии продукции общественного питания, отправляемой на реализацию.
5. Виды нормативных документов, устанавливающих правила отбора.
6. Порядок отбора проб продукции общественного питания для лабораторных испытаний, их упаковка.
7. Порядок доставки в лабораторию отобранных проб продукции общественного питания, обеспечение сохранности.
8. Особенности отбора проб полуфабрикатов, готовых блюд, кулинарных и кондитерских изделий разных видов.
9. Порядок оформления актов отбора проб, порядок их списания.
10. Порядок оформления поступления проб в испытательную лабораторию. Условия и сроки хранения проб в лаборатории.
11. Порядок подготовки проб к испытанию.
12. Порядок проведения испытаний проб продукции общественного питания в испытательных лабораториях.

### **Индивидуальное задание**

#### **Задание 1.**

Изучите ГОСТ Р 54607.1-2011 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 1. Отбор проб и подготовка к физико-химическим испытаниям.

Законспектируйте следующие вопросы:

1. Требования к посуде и инвентарю для отбора проб продукции общественного питания.
2. Методы отбора проб продукции общественного питания.
3. Требования к документальному оформлению отбора проб продукции общественного питания.
4. Подготовка проб продукции общественного питания к физико-химическим испытаниям.
5. Нормы отбора проб продукции общественного питания для физико-химических испытаний.

#### **Задание 2.**

Изучите ГОСТ Р 54607.2-2012 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 2. Методы физико-химических испытаний.

Законспектируйте следующий вопрос:

1. Требования к компетентности специалистов испытательных лабораторий.

#### **Задание 3.**

Изучите ГОСТ Р 54607.9-2016 Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 9. Микробиологические испытания (Переиздание).

Законспектируйте следующие вопросы:

1. Объекты микробиологических испытаний продукции общественного питания
2. Отбор и подготовка проб для микробиологических испытаний продукции общественного питания
3. Методы микробиологических испытаний продукции общественного питания
4. Рекомендуемый перечень микробиологических показателей для испытаний продукции общественного питания

## **Тема 5. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции на основе принципов ХАССП.**

**Литература: О-1, 2, 3; НПД-2,3,12,13,26,28,29; Д-1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11.**

### **Вопросы для самопроверки.**

1. Понятие системы менеджмента безопасности пищевой продукции.
2. Ключевые элементы системы менеджмента безопасности пищевой продукции.
3. Принципы ХАССП (англ. HACCP - Hazard Analysis and Critical Control Point-Анализ рисков и критические контрольные точки).
4. Основные положения и область применения ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции».
5. Основные положения и область применения ГОСТ Р 51705.1-2001 «Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП».
6. Характеристика свода стандартов «Кодекс Алиментариус». Виды стандартов «Кодекс Алиментариус».
7. Стандарты GMP: понятие, область применения.
8. Дайте понятия основных терминов и определений в области менеджмента безопасности пищевой продукции: безопасность пищевой продукции, цепь создания пищевой продукции; опасность, угрожающая безопасности пищевой продукции; программа обязательных предварительных мероприятий, критическая контрольная точка.
9. Требования к системам менеджмента безопасности пищевой продукции в соответствии с ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции».
10. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции».
11. Порядок создания и внедрения ХАССП на предприятиях общественного питания. Этапы внедрения ХАССП.
12. Методы ХАССП.
13. Характеристика диаграмма анализа рисков и опасностей в соответствии с системой ХАССП.
14. Порядок проведения сертификации Систем менеджмента безопасности пищевой продукции в России.

### **Индивидуальное задание**

#### **Задание 1**

Изучите ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции». Законспектируйте сведения вопросы, характеризующие особенности планирования и производства безопасной продукции:

1. Программы обязательных предварительных мероприятий
2. Предварительные мероприятия, позволяющие провести анализ опасностей
3. Анализ опасностей
4. Разработка производственных программ обязательных предварительных мероприятий

#### **Задание 2**

Изучите виды опасностей, связанные с пищевыми продуктами.

Различные опасности, связанные с пищевыми продуктами, объединяют в несколько групп. Оценка риска в каждой группе включает три основных критерия: *тяжесть, частоту встречаемости и время наступления отрицательного эффекта*. Тяжесть опасности характеризует тип вызываемого эффекта, изменяющегося от слабо выраженного и временного дискомфорта до более серьезных, но обратимых последствий; или необратимых последствий, включая смерть. Виды опасностей неравноценны по степени риска, распределяясь в группы - от максимального до минимального риска:

- 1) опасности микробного и вирусного происхождения;
- 2) опасности, связанные с недостатком или избытком питательных веществ в рационе человека;
- 3) опасности, связанные с загрязнением пищевых продуктов из внешней среды чужеродными соединениями;
- 4) опасности естественного происхождения, обусловленные особенностями химического состава природного сырья;
- 5) опасности, связанные с социальными токсикантами: курение, алкоголь, наркотики;
- 6) опасности пищевых добавок, применяемых в технологии получения пищевых продуктов.

В Российской Федерации с учетом международного и отечественного опыта экологии питания, на основании Федерального закона «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ и положения о государственном санитарно-эпидемиологическом нормировании, утвержденного Постановлением правительства Российской Федерации от 24 июля 2000 г. № 554 введены в действие санитарно-эпидемиологические правила и нормативы «Гигиенические требования к безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов СанПиН 2.3.2.1078-01».

Пользуясь СанПиН 2.3.2.1078-01, согласно варианта, выписать определяемые показатели безопасности (токсичные элементы, антибиотики, пестициды и радионуклиды, микробиологические показатели) и допустимые уровни.

Таблица - Группы продуктов

Вариант	Индекс, группа продуктов
1	1.1.1. Мясо, в том числе полуфабрикаты, парные, охлажденные, подмороженные, замороженные (все виды убойных, промысловых и диких животных)
	1.6.1 Свежие и свежемороженые овощи, картофель, бахчевые, фрукты, ягоды, грибы.
2	1.1.2. Субпродукты убойных животных охлажденные, замороженные (печень, почки, язык, мозги, сердце), шкурка свиная, кровь пищевая и продукты ее переработки
	1.6.2. Сухие овощи, картофель, фрукты, ягоды, грибы
3	1.1.3. Жир - сырец говяжий, свиной, бараний и др. убойных животных (охлажденный, замороженный), шпик свиной и продукты из него
	1.6.3. Консервы овощные, фруктовые, ягодные
4	1.1.4. Колбасные изделия, продукты из мяса всех видов убойных животных, кулинарные изделия из мяса
	1.6.4. Консервы грибные
5	1.1.5. Продукты мясные с использованием субпродуктов (паштеты, ливерные колбасы, зельцы, студни и др.) и крови.
	1.6.5. Соки, нектары, напитки, концентраты овощные, фруктовые, ягодные ...
6	1.1.6. Консервы из мяса, мясорастительные



	1.6.6. Джеммы, варенье, повидло, конфитюры, плоды и ягоды протертые или дробленые с сахаром и др. плодово-ягодные консервы с сахаром
7	1.1.7. Консервы из субпродуктов, в том числе паштетные (все виды убойных и промысловых животных) 1.6.7. Овощи и фрукты, грибы соленые, маринованные, квашенные, моченые.
8	1.1.8. Мясо сублимированной и тепловой сушки. 1.6.8. Специи и пряности сухие.
9	1.1.9. Мясо птицы, в том числе полуфабрикаты, охлажденные, подмороженные, замороженные (все виды птицы для убоя, пернатой дичи). 1.6.9. Орехи
10	1.1.10. Субпродукты, полуфабрикаты из субпродуктов птицы. 5.6.10. Чай (черный, зеленый, плиточный)
11	1.1.11. Колбасные изделия, копчености, кулинарные изделия с использованием мяса птицы. 1.7.1. Семена масличных культур (подсолнечника, сои, хлопчатника, кукурузы, льна, горчицы, рапса, арахиса).
12	1.1.13. Консервы птичьи (из мяса птицы и мясорастительные в т.ч. паштетные и фаршевые) 1.7.2. Масло растительное (все виды)
13	1.1.15. Яйца и жидкие яичные продукты (меланж, белок, желток). 1.7.3. Продукты переработки растительных масел и животных жиров, включая жир рыбный (маргарины, кулинарные жиры, кондитерские жиры, майонезы, фосфатидные концентраты).
14	1.2.1. Молоко, сливки сырые и термически обработанные, пахта, сыворотка молочная, жидкие кисломолочные продукты, в т.ч. йогурт, сметана, напитки на молочной основе. 1.7..6. Масло коровье.
15	1.2.2. Творог и творожные изделия, продукты пастообразные молочные белковые. 1.8.5. Напитки безалкогольные, в том числе сокосодержащие и искусственно минерализованные.

### Тематика рефератов

1. Виды опасностей пищевых продуктов.
2. Нормативные документы, регламентирующие требования к безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов.
3. Преимущества от внедрения и сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях общественного питания.
4. Законодательное регулирование создания и обязательной сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях общественного питания (Техническим регламентом Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»).
5. Ответственность за отсутствие сертификата на систему менеджмента безопасности пищевой продукции на предприятиях общественного питания.

### 4.8 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для реализации дисциплины «Управление качеством» используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, оборудованные мультимедийным оборудованием и учебно-наглядными пособиями, для практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации,

лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием в соответствии с программой дисциплины, а также помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала.

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы, программы реабилитации инвалида с учетом индивидуальных психофизических особенностей на основании заявления студента.

## V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Тематический план изучения дисциплины «Управление качеством» для студентов очной формы обучения представляет содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, самостоятельной работы и формы контроля, таблица 5.1

Таблица 5.1 – Тематический план изучения дисциплины «Управление качеством» для студентов очной формы обучения

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы									Контактная работа по промежуточной аттестации и в период экз. сессии, Каттэкз	Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультация ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ		формы	в семестре, час	контроль /СР в сессию	
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч.интерактивные формы /часы									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
<b>6 семестр Модуль 1 Теоретические и научные основы управления качеством</b>														
Тема 1. Основные понятия в области управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК).	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	6	-	<i>Входной контроль – тест, защита практ. работы, контрольная работа №1 (тест)</i>
Тема 2. Принципы и функции управления качеством продукции и систем менеджмента качества.	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	6	-	<i>Контрольная работа №1 (тест)</i>
Тема 3. Методы менеджмента качества.	2	4	-	6	<i>ИЛ/2</i>	<i>АДС/2</i>	-	-	-	-	Лит., П.з.	6	-	<i>Защита практ. работы кейс-стади, контрольная работа №1 (тест)</i>
Тема 4. Правовое обеспечение качества. Международные стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004.	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	6	-	<i>Защита практ. работы, контрольная работа №2</i>

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Тема 5. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях	2	2	-	4	ИЛ/2	АДС/2	-	-	-	-	Лит., П.з.	6	-	Защита практ. работы, кейс-стади, контрольная работа №2
Тема 6. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла товаров.	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	6	-	Защита практ. работы, контрольная работа №2
Тема 7. Экономика качества	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	7,75	-	Защита практ. работы, контрольная работа №2
<b>Итого:</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		<b>0,25</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>43,75</b>	<b>-</b>	<b>зачет</b>
<b>7 семестр Модуль 2 Управление качеством ресторанной продукции</b>														
Тема 1. Правовая и нормативная база управления качеством ресторанной продукции	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	18	-	Защита практ. работы, контрольная работа №3
Тема 2. Требования к качеству сырья, полуфабрикатов и готовой продукции предприятий общественного питания	4	4	-	8	ИЛ/2	АДС/2	-	-	-	-	Лит., П.з.	18	-	Защита практ. раб., кейс-стади, работы, контрольная работа №3
Тема 3. Методы контроля качества продукции предприятий общественного питания	2	-	28	30	-	АДС/4	-	-	-	-	Лит., П.з.	18	-	Защита лаб. работ, кейс-стади, работы, контрольная работа №4
Тема 4. Порядок проведения контроля. Испытательные лаборатории	4	4	-	8	-	АДС/2	-	-	-	-	Лит., П.з.	18	-	Защита практ. работы, кейс-стади, контрольная работа №4
Тема 5. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции на основе принципов ХАССП.	2	4	-	6	ИЛ/2	Ф/2	-	-	-	-	Лит., П.з.	16	-	Защита практ. работы, форум, контрольная работа №4
<b>Итого:</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>56</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>0,35</b>	<b>-</b>	<b>88</b>	<b>-</b>	
<b>Экзамен</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>		<b>33,65</b>	

<b>Всего по дисциплине</b>				<b>84</b>			<b>-</b>	<b>0,25</b>	<b>2</b>	<b>0,35</b>	<b>-</b>	<b>131,75</b>	<b>33,65</b>	<b>252</b>
----------------------------	--	--	--	-----------	--	--	----------	-------------	----------	-------------	----------	---------------	--------------	------------

Тематический план дисциплины «Управление качеством» для студентов заочной формы обучения представляет содержание учебной дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, контактной и самостоятельной работы, формы контроля, таблица 5.2.

Таблица 5.2 – Тематический план изучения дисциплины «Управление качеством» для студентов заочной формы обучения

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы										Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультация ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ	Контактная работа по промежуточной аттестации и в период экз. сессии, Каттэкз	формы	в семестре, час	контроль /СР в сессию	
	лекции	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч.интерактивные формы /часы									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
<b>Модуль 1 Теоретические и научные основы управления качеством</b>														
Тема 1. Основные понятия в области управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК).	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<i>Лит., П.з.</i>	18	-	<i>Входной контроль – тест, контрольная работа</i>
Тема 2. Принципы и функции управления качеством продукции и систем менеджмента качества.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<i>Лит., П.з.</i>	18	-	<i>Контрольная работа</i>
Тема 3. Методы менеджмента качества.	2	4	-	6	<i>ИЛ/2</i>	<i>АДС/ 2</i>	-	-	-	-	<i>Лит., П.з.</i>	18	-	<i>Защита практ. работы кейс-стади, контрольная работа</i>
Тема 4. Правовое обеспечение качества. Международные стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004.	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	<i>Лит., П.з.</i>	18	-	<i>Защита практ. работы, контрольная работа</i>

Тема 5. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях	2	2	-	4		АДС/2	-	-	-	-	Лит., П.з.	18	-	Защита практ. работы кейс-стади, контрольная работа
Тема 6. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла товаров.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	18	-	Контрольная работа
Тема 7. Экономика качества	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	18	-	Контрольная работа
<b>Модуль 2 Управление качеством ресторанной продукции</b>														
Тема 1. Правовая и нормативная база управления качеством ресторанной продукции	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	18	-	Контрольная работа
Тема 2. Требования к качеству сырья, полуфабрикатов и готовой продукции предприятий общественного питания	2	-	-	2	ИЛ/2	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	18	-	Защита практ. раб., кейс-стади, работы, контрольная работа
Тема 3. Методы контроля качества продукции предприятий общественного питания	-	-	8	8	-	АДС/4	-	-	-	-	Лит., П.з.	18	-	Защита лаб. работ, кейс-стади, работы, контрольная работа
Тема 4. Порядок проведения контроля. Испытательные лаборатории	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	18	-	Контрольная работа
Тема 5. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции на основе принципов ХАССП.	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	21	-	Контрольная работа
<b>Итого:</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	-	-	<b>2</b>	<b>0,35</b>	-	<b>219</b>	-	
<b>Экзамен</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>6,65</b>	
<b>Всего по дисциплине</b>	-	-	-	<b>24</b>	-	-	-	-	<b>2</b>	<b>0,35</b>	-	<b>219</b>	<b>6,65</b>	<b>252</b>

Тематический план изучения дисциплины «Управление качеством» для студентов очно-заочной формы обучения представляет содержание учебной дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, контактной и самостоятельной работы, формы контроля, таблица 5.3

Таблица 5.3 – Тематический план изучения дисциплины «Управление качеством» для студентов очно-заочной формы обучения

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы									Контактная работа по промежуточной аттестации и в период экз. сессии, Каттэкз	Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля
	Аудиторные часы						Индивидуальная консультация ИК	Контактная работа по промежуточной аттестации, Катт	Консультация перед экзаменом, КЭ		формы	в семестре, час	контроль /СР в сессию	
	лекц	практические занятия	лабораторные работы	всего	в т.ч. интерактивные формы /часы									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
<b>6 семестр Модуль 1 Теоретические и научные основы управления качеством</b>														
Тема 1. Основные понятия в области управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК).	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	6	-	<b>Входной контроль – тест, защита практ. работы, контрольная работа №1 (тест)</b>
Тема 2. Принципы и функции управления качеством продукции и систем менеджмента качества.	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	6	-	<b>Контрольная работа №1 (тест)</b>
Тема 3. Методы менеджмента качества.	2	4	-	6	ИЛ/2	АДС/2	-	-	-	-	Лит., П.з.	6	-	<b>Защита практ. работы кейс-стади, контрольная работа №1 (тест)</b>
Тема 4. Правовое обеспечение качества. Международные стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004.	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	Лит., П.з.	6	-	<b>Защита практ. работы, контрольная работа №2</b>
Тема 5. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на	2	2	-	4	ИЛ/2	АДС/2	-	-	-	-	Лит., П.з.	6	-	<b>Защита практ. работы, кейс-стади,</b>

предприятиях														<i>контрольная работа №2</i>
Тема 6. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла товаров.	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	<i>Лит., П.з.</i>	6	-	<i>Защита практ. работы, контрольная работа №2</i>
Тема 7. Экономика качества	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-	<i>Лит., П.з.</i>	7,75	-	<i>Защита практ. работы, контрольная работа №2</i>
Итого:	14	14	-	28	4	4		0,25	-	-	-	43,75	-	<i>зачет</i>
<b>7 семестр Модуль 2 Управление качеством ресторанной продукции</b>														
Тема 1. Правовая и нормативная база управления качеством ресторанной продукции	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	<i>Лит., П.з.</i>	20	-	<i>Защита практ. работы, контрольная работа №3</i>
Тема 2. Требования к качеству сырья, полуфабрикатов и готовой продукции предприятий общественного питания	4	4	-	8	<i>ИЛ/2</i>	<i>АДС/1</i>	-	-	-	-	<i>Лит., П.з.</i>	20	-	<i>Защита практ. раб., кейс-стади, работы, контрольная работа №3</i>
Тема 3. Методы контроля качества продукции предприятий общественного питания	2	-	18	20	-	<i>АДС/4</i>	-	-	-	-	<i>Лит., П.з.</i>	20	-	<i>Защита лаб. работ, кейс-стади, работы, контрольная работа №4</i>
Тема 4. Порядок проведения контроля. Испытательные лаборатории	4	4	-	8	-	<i>АДС/1</i>	-	-	-	-	<i>Лит., П.з.</i>	20	-	<i>Защита практ. работы, кейс-стади, контрольная работа №4</i>
Тема 5. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции на основе принципов HACCP.	2	4	-	6	<i>ИЛ/2</i>	<i>Ф/2</i>	-	-	-	-	<i>Лит., П.з.</i>	18	-	<i>Защита практ. работы, форум, контрольная работа №4</i>
<b>Итого:</b>	14	14	18	46	4	8	-	-	2	0,35	-	98	-	
<b>Экзамен</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		33,65	
<b>Всего по дисциплине</b>				74			-	0,25	2	0,35	-	141,75	33,65	252





\*Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление качеством» определены в «**Методическом пособии по организации самостоятельной работы**» для студентов направления подготовки программы бакалавриата 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания» направленность (профиль) "Технология и организация ресторанного дела".

Таблица 5.3 Сокращения, используемые в Тематическом плане изучения дисциплины,

Сокращение	Вид работы
АДС	Анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода
ИЛ	Интерактивная лекция
Лит.	Работа с литературой
П.з.	Письменные задания – выполнение письменной домашней работы
Ф	Форум

## VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством» разработаны в соответствии с требованиями Положения «О фонде оценочных средств в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова». ФОС хранится на кафедре, обеспечивающей преподавание данной дисциплины.

Планируемые результаты обучения студентов по дисциплине «Управление качеством» представлены в разделе II «Содержание дисциплины».

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы включают в себя:

### 1. Диагностическое тестирование входного контроля уровня подготовки обучающихся или уровня профессиональной подготовки обучающихся в процессе изучения смежных дисциплин

1. Совокупность свойств продукции, обуславливающих её пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением – это ...

- 1) Качество продукции
- 2) Параметр продукции
- 3) Свойство продукции
- 4) Показатель качества продукции

2. Количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции – это ...

- 1) Качество продукции
- 2) Параметр продукции
- 3) Свойство продукции
- 4) Показатель качества продукции

3. Комплексные показатели служат

- 1) для выражения простых свойств товаров
- 2) для выражения сложных свойств товаров

4. Какая группа показателей не характеризует эргономические свойства?

- 1) Антропометрические
- 2) Безотказность

- 3) Психологические
5. Какая группа показателей не характеризует свойства надежности:
- 1) Долговечность
  - 2) Безотказность
  - 3) Безвредность
6. Проверка соответствия действительных значений показателя качества испытуемого изделия установленным требованиям – это ...
- 1) Оценка качества
  - 2) Оценка уровня качества
  - 3) Контроль качества
7. Совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми – это ...
- 1) Оценка качества
  - 2) Оценка уровня качества
  - 3) Контроль качества
8. Какой контроль качества проводят внезапно:
- 1) Входной
  - 2) Выборочный
  - 3) Летучий
  - 4) Операционный
  - 5) Производственный
9. Как называется максимально допустимое количество забракованных единиц выборки?
- 1) Браковочное число
  - 2) Приемочное число

## 2. Тематика курсовых работ

Согласно учебному плану, по дисциплине «Управление качеством» курсовая работа не предусмотрена.

## 3. Вопросы к зачету

Номер вопроса	Перечень вопросов к зачету
<b>6 семестр Модуль 1 Теоретические и научные основы управления качеством</b>	
1.	Управление качеством продукции: понятие, цели и задачи.
2.	Объекты и субъекты управления качеством продукции. Основные термины и определения в области качества.
3.	Петля качества.
4.	Требования к качеству: понятие и классификация.
5.	Показатели качества: понятие классификация.
6.	Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством.
7.	Градация товаров по качеству. Проблема унификации градаций продукции по качеству. Критерии для отнесения продукции (услуг) к категориям качества.
8.	Градация услуг по качеству.
9.	Объективные методы определения показателей качества: классификация и характеристика.

10.	Измерительные методы определения показателей качества: классификация и характеристика.
11.	Регистрационный метод определения показателей качества.
12.	Расчетный метод определения показателей качества.
13.	Органолептические методы определения показателей качества: классификация и характеристика.
14.	Экспертные методы определения показателей качества: классификация и характеристика.
15.	Социологические методы определения показателей качества: классификация и характеристика.
16.	Методы определения уровня качества товаров: дифференциальный, комплексный, смешанный.
17.	Принципы управления качеством.
18.	Функции управления качеством.
19.	Характеристика цикла Деминга.
20.	Понятие и общая характеристика системы менеджмента качества (СМК). Терминология в области систем менеджмента качества согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2015: менеджмент качества, управление качеством, обеспечение качества, валидация, верификация, аудит, система измерения и др.
21.	Элементы системы менеджмента качества.
22.	Характеристика принципов СМК.
23.	Становление и эволюция систем менеджмента качества в России и за рубежом.
24.	Статистические методы контроля качества продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика и алгоритм построения Диаграммы Паретто.
25.	Статистические методы контроля качества продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика и алгоритм построения причинно-следственной диаграммы (схемы Исикавы).
26.	Статистические методы контроля качества продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика и алгоритм построения контрольных карт, их роль в статистическом регулировании параметров технологического процесса.
27.	Статистические методы контроля качества продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика диаграммы разброса, гистограммы, метода расслоения, графиков.
28.	Статистические методы контроля качества продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика гистограммы, метода расслоения, графиков.
29.	Статистический выборочный контроль качества продукции: понятие, основные термины и определения (дефект, несоответствие, приемлемый уровень качества, план выборочного контроля).
30.	Статистический выборочный контроль качества продукции: понятие, основные термины и определения (схема выборочного контроля, система выборочного контроля, контроль качества по альтернативному признаку, партия продукции, выборка (проба), предельное качество).
31.	Правила формирования и представления партий товара для контроля качества.
32.	Правила приемки партий товара и управление неприятыми партиями и несоответствующими единицами. Приемочное, браковочное число, уровень дефектности.
33.	Суть репрезентативного и расслоенного отбора выборок.
34.	Правила двухступенчатого или многоступенчатого отбора выборок. Правила переключения с одного вида контроля на другой.
35.	Характеристика способов предоставления продукции на контроль при использовании методов случайного отбора выборок штучной продукции («ряд»),

	«россыпь», «в упаковке», «поток»).
36.	Методы отбора единиц продукции в выборку (отбор с применением случайных чисел, отбор «вслепую» (метод наибольшей объективности), систематический отбор).
37.	Правила обеспечения представительности партий.
38.	Характеристика функции развертывания качества и ее реализация в модели «Дом качества».
39.	Нормативные документы, регламентирующие качество продукции и услуг.
40.	Стандарты ИСО 9000 как нормативная база СМК. Назначение, область применения структура и содержание стандартов ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р ИСО 9004-2010.
41.	Стандарты ИСО 9000 как нормативная база СМК. Назначение, область применения структура и содержание стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
42.	Стандарты ИСО 9000 как нормативная база СМК. Назначение, область применения структура и содержание стандартов ГОСТ Р ИСО 9004-2010.
43.	Требования к СМК согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
44.	Ответственность руководства как блок в модели СМК, согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
45.	Связь и совместимость стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 9004-2010,
46.	Различие между задачами ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 9004-2010.
47.	Основные подходы к проведению постоянного улучшения и перечень операций, составляющих процесс постоянного улучшения, согласно ГОСТ Р ИСО 9004-2010.
48.	Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организациях. Стадии и этапы создания СМК.
49.	Организационная структура СМК.
50.	Рабочие процедуры СМК.
51.	Документальная основа СМК: необходимость документирования, классификация документов.
52.	Требования к документированию, управление документацией СМК.
53.	Характеристика внутренних документов СМК.
54.	Управление качеством на этапах планирования продукции.
55.	Управление качеством на этапах проектирования продукции.
56.	Управление качеством продукции на производственной стадии.
57.	Управление качеством продукции на стадиях обращения, транспортирования, погрузочно-разгрузочных работ.
58.	Управление качеством продукции на стадии погрузочно-разгрузочных работ.
59.	Проверка (аудит) систем менеджмента качества.
60.	Анализ и самооценка систем менеджмента качества. Отличие методов самооценки и внутреннего аудита.
61.	Сертификация систем менеджмента качества.
62.	Инспекционный контроль сертифицированных систем менеджмента качества.
63.	Компетентность и оценка аудиторов СМК по ГОСТ Р ИСО 19011-2012.
64.	Зарубежный опыт управления качеством продукции и системный менеджмент качества. Концепция и идеология Всеобщего управления качеством (TQM).
65.	Отечественный опыт управления качеством продукции. Премия Правительства РФ по качеству: модель, критерии использование модели для самооценки организации.
66.	Экономические категории качества.
67.	Затраты на качество: понятия и классификация, необходимость документального

	учета.
68.	Методы определения и оптимизации затрат на качество: Метод Парето – ABC; метод Тагути; метод функционально-стоимостного анализа (ФСА).
69.	Методы определения и оптимизации затрат на качество: Метод Парето – ABC.
70.	Методы определения и оптимизации затрат на качество: метод функционально-стоимостного анализа (ФСА).
71.	Методы определения и оптимизации затрат на качество: метод Тагути.
72.	Оценка эффективности и результативности систем менеджмента качества в индустрии питания и гостеприимства.

### Практические задания к зачёту

Номер задания	Перечень практических заданий к зачёту																																																																																																				
1.	<p>В таблице 1 даны результаты замеров времени ожидания клиентом своей очереди в ресторане быстрого питания (мин: сек): Таблица 1.</p> <table border="1" data-bbox="347 797 1246 1765"> <tr><td>19:23</td><td>1:35</td><td>4:48</td><td>12:37</td><td>17:38</td></tr> <tr><td>22:32</td><td>7:04</td><td>0:02</td><td>21:00</td><td>22:30</td></tr> <tr><td>18:46</td><td>18:43</td><td>2:56</td><td>21:29</td><td>13:18</td></tr> <tr><td>12:13</td><td>13:46</td><td>22:01</td><td>10:30</td><td>4:02</td></tr> <tr><td>0:39</td><td>21:09</td><td>1:25</td><td>12:37</td><td>12:36</td></tr> <tr><td>10:25</td><td>0:54</td><td>1:32</td><td>7:34</td><td>23:12</td></tr> <tr><td>12:28</td><td>12:07</td><td>13:02</td><td>13:17</td><td>19:00</td></tr> <tr><td>19:12</td><td>11:41</td><td>15:48</td><td>1:13</td><td>20:56</td></tr> <tr><td>23:09</td><td>8:52</td><td>14:04</td><td>3:36</td><td>16:38</td></tr> <tr><td>1:47</td><td>4:40</td><td>19:03</td><td>4:19</td><td>17:45</td></tr> <tr><td>14:40</td><td>5:56</td><td>12:17</td><td>2:37</td><td>18:49</td></tr> <tr><td>10:18</td><td>11:33</td><td>5:36</td><td>21:33</td><td>6:08</td></tr> <tr><td>2:06</td><td>9:12</td><td>8:10</td><td>0:40</td><td>3:22</td></tr> <tr><td>20:48</td><td>13:37</td><td>20:14</td><td>11:11</td><td>9:29</td></tr> <tr><td>18:16</td><td>12:53</td><td>20:48</td><td>1:15</td><td>1:31</td></tr> <tr><td>13:00</td><td>14:20</td><td>0:19</td><td>13:59</td><td>2:23</td></tr> <tr><td>7:02</td><td>22:18</td><td>2:44</td><td>15:58</td><td>15:27</td></tr> <tr><td>16:03</td><td>6:00</td><td>17:14</td><td>16:57</td><td>22:36</td></tr> <tr><td>18:01</td><td>4:22</td><td>2:10</td><td>21:34</td><td>14:15</td></tr> <tr><td>0:16</td><td>22:02</td><td>16:35</td><td>20:53</td><td>15:49</td></tr> </table> <p>Построить диаграмму рассеивания показателя качества сервиса по результатам замеров.</p>	19:23	1:35	4:48	12:37	17:38	22:32	7:04	0:02	21:00	22:30	18:46	18:43	2:56	21:29	13:18	12:13	13:46	22:01	10:30	4:02	0:39	21:09	1:25	12:37	12:36	10:25	0:54	1:32	7:34	23:12	12:28	12:07	13:02	13:17	19:00	19:12	11:41	15:48	1:13	20:56	23:09	8:52	14:04	3:36	16:38	1:47	4:40	19:03	4:19	17:45	14:40	5:56	12:17	2:37	18:49	10:18	11:33	5:36	21:33	6:08	2:06	9:12	8:10	0:40	3:22	20:48	13:37	20:14	11:11	9:29	18:16	12:53	20:48	1:15	1:31	13:00	14:20	0:19	13:59	2:23	7:02	22:18	2:44	15:58	15:27	16:03	6:00	17:14	16:57	22:36	18:01	4:22	2:10	21:34	14:15	0:16	22:02	16:35	20:53	15:49
19:23	1:35	4:48	12:37	17:38																																																																																																	
22:32	7:04	0:02	21:00	22:30																																																																																																	
18:46	18:43	2:56	21:29	13:18																																																																																																	
12:13	13:46	22:01	10:30	4:02																																																																																																	
0:39	21:09	1:25	12:37	12:36																																																																																																	
10:25	0:54	1:32	7:34	23:12																																																																																																	
12:28	12:07	13:02	13:17	19:00																																																																																																	
19:12	11:41	15:48	1:13	20:56																																																																																																	
23:09	8:52	14:04	3:36	16:38																																																																																																	
1:47	4:40	19:03	4:19	17:45																																																																																																	
14:40	5:56	12:17	2:37	18:49																																																																																																	
10:18	11:33	5:36	21:33	6:08																																																																																																	
2:06	9:12	8:10	0:40	3:22																																																																																																	
20:48	13:37	20:14	11:11	9:29																																																																																																	
18:16	12:53	20:48	1:15	1:31																																																																																																	
13:00	14:20	0:19	13:59	2:23																																																																																																	
7:02	22:18	2:44	15:58	15:27																																																																																																	
16:03	6:00	17:14	16:57	22:36																																																																																																	
18:01	4:22	2:10	21:34	14:15																																																																																																	
0:16	22:02	16:35	20:53	15:49																																																																																																	
2.	<p>В таблице 2 представлены результаты одновременных замеров веса контрольной порции мороженого изготавливаемого автоматом. Построить и проанализировать R- и S- контрольные карты и сделать вывод о стабильности технологического процесса по данному параметру. Таблица 2.</p> <table border="1" data-bbox="347 1917 1366 2058"> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>7</th> <th>8</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>498,9423</td> <td>501,0419</td> <td>499,5237</td> <td>495,8375</td> <td>496,3872</td> <td>495,5200</td> <td>490,2608</td> <td>488,8436</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>498,7777</td> <td>500,0027</td> <td>498,0182</td> <td>496,8566</td> <td>495,8320</td> <td>494,1391</td> <td>490,5870</td> <td>488,5015</td> </tr> </tbody> </table>		1	2	3	4	5	6	7	8	1	498,9423	501,0419	499,5237	495,8375	496,3872	495,5200	490,2608	488,8436	2	498,7777	500,0027	498,0182	496,8566	495,8320	494,1391	490,5870	488,5015																																																																									
	1	2	3	4	5	6	7	8																																																																																													
1	498,9423	501,0419	499,5237	495,8375	496,3872	495,5200	490,2608	488,8436																																																																																													
2	498,7777	500,0027	498,0182	496,8566	495,8320	494,1391	490,5870	488,5015																																																																																													

3	500,3611	500,1949	497,5269	497,1518	495,9786	494,9086	491,6533	488,2339
4	499,8331	498,7041	499,0681	496,9258	495,6604	496,3432	490,1475	488,8907
5	501,4619	500,6420	500,0988	496,1027	496,8417	494,3654	492,5251	490,1492
6	498,1541	497,6953	496,1811	496,6017	496,2702	495,7104	490,2672	488,0090
7	498,2014	498,1616	498,4927	498,2841	496,0592	495,1543	490,1990	489,6502
8	499,8427	500,5157	498,2127	497,3700	497,2467	494,9248	490,7333	488,9702
9	499,6275	499,5947	497,5617	497,3615	495,7614	494,9112	490,8454	489,1912
10	500,1298	498,6617	498,0299	498,1093	496,8517	495,0689	491,6397	488,9904
11	499,2243	498,9462	497,5241	497,4735	496,9616	494,1411	491,5997	488,5459
12	499,7424	499,1992	498,7540	497,1621	496,2599	494,0717	491,5842	490,1355
13	500,6392	498,8050	498,9071	495,0746	495,4543	495,1229	491,8651	489,5322
14	500,0285	497,6539	497,8845	499,6241	493,8553	494,5393	490,4900	489,3246
15	498,6500	499,6160	498,2632	497,7621	494,7514	494,6551	491,4591	487,0316
16	500,3335	500,7372	498,5669	497,2994	496,0645	494,6571	488,9086	488,5061
17	500,4258	498,7568	497,7754	496,5925	495,4445	495,1526	490,4958	488,1437
18	497,7643	497,4525	498,7429	499,0720	496,4320	496,0069	491,2777	487,6055
19	500,4548	497,5443	496,5636	497,8381	494,3040	493,8470	492,0343	489,7666
20	499,8101	499,0346	499,2742	498,6246	496,0302	494,0034	491,6647	489,8109

3. В таблице 3 даны величины абсолютных затрат на качество. Определить величины затрат относительно объема продаж. Построить график и проанализировать тенденцию изменения затрат на качество.

Таблица 3.

Затраты (тыс. руб)	Период									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
На профилактику	865	862	1776	2078	2071	2064	2067	3367	3970	3738
На контроль	8351	8353	8640	8057	8085	8327	7475	7761	5489	4895
Внутренние потери	1756 8	1728 0	1637 2	1435 5	1351 2	1278 7	8941	8579	7552	8088
Внешние потери	8064	7778	7786	7296	7471	7178	7011	7845	7678	8511
Общие затраты	3484 8	3427 3	3457 4	3178 6	3113 9	3035 6	2549 4	2755 2	2468 9	2523 2
Объем продаж	3467 64	3906 71	4238 51	5041 27	5095 50	5823 75	6920 09	8398 41	8895 04	8971 25

4. В таблице 4 приведены данные опроса потребителей по оценке услуг предприятия общественного питания. Построить диаграмму Парето и произвести анализ факторов влияющих на мнение потребителей о качестве услуг. Дать рекомендации по улучшению качества услуг.

Таблица 4.

№ п/п	Причины недовольства работой официантов	Количество случаев
1	Другие причины	4
2	Невнимательность к клиентам	7
3	Неопрятный внешний вид	8
4	Медленная работа	11

	5	Стремление продать любым способом	14
	6	Нетактичное поведение	23
	7	Неспособность дать нужную консультацию	37
		Итого	104
5.	<p>Определить границы принятия решения о приемке (браковке) партии товара при последовательном контроле если заданный риск производителя и потребителя не более 5%, объем выборки 500 изделий, приемлемый уровень брака 1% с отклонением от номинала не более чем в 2 раза.</p>		
6.	<p>Определить риск производителя (потребителя) если в партии из 1000 изделий 7% брака и партия принята с приемлемым уровнем брака 5%. Заданный риск потребителя (производителя) 1%.</p>		
7.	<p>Определить объем выборки, если заданный риск производителя и потребителя не более 5%, доверительный интервал оценивания 20%, а приемлемый уровень брака 10%.</p>		
8.	<p>На одном из российских заводов во время его осмотра международной делегацией экспертов В.А. Лапидус задержался около одной работницы. За очень короткое время она сделала столько предложений по улучшению качества, сколько не каждый дорогостоящий консультант сможет сделать за целый год работы. Но не это главное. В конце разговора она сказала замечательные, может быть, самые важные слова: «Спасибо, что Вы меня выслушали». Что поучительного можно выяснить из ого примера?</p>		
9.	<p>Компания работает исключительно по контрактам с заказчиками. В процессе подготовки и подписания контракта согласовываются все требования заказчика. Для изучения удовлетворенности потребителя аудиторю представляются данные по мониторингу информации, касающейся выполнения (невыполнения) компанией требований заказчика, указанных в контракте, как это требует п. 8.2.1 ISO 9001:2008: «Организация должна проводить мониторинг информации, касающийся восприятия потребителями соответствия организации требованиям потребителей, как один из способов измерения работы системы менеджмента качества». В качестве такой информации были представлены данные приемочного (выходного) контроля соответствия продукции требованиям заказчика, сформулированные в контракте. К ним были добавлены результаты проверки других контрактных требований к упаковке, срокам поставки (доставки), монтажу, вводу в эксплуатацию. Аудитор полагает, что требование по изучению удовлетворенности потребителя не должно основываться на контрактных требованиях. Компания же полагает, что если нет требований заказчика, то и нечего «мониторить».</p> <p>Вопрос. Прав ли аудитор, и как в данном случае следует трактовать выполнение п. 8.2.1?</p>		
10.	<p>При инспекционном аудите органом по сертификации со ссылкой на п. 5.4.1 ISO 9001:2008 аудиторами было выдано уведомление о том, что одно из подразделений организации не представило цели в области качества. Организация считает, что целями в области качества являются цели по улучшению идентифицированных процессов СМК. Если соответствующим процессом данное подразделение не охвачено, то и целей в области качества у него не должно быть.</p> <p>Вопрос: Кто прав в данной ситуации?</p>		
11.	<p>В ходе аудита по п. 4.2.3 ISO 9001:2008 было зафиксировано следующее незначительное несоответствие: «На рабочих местах находились отдельные технологические документы, в которые не были внесены изменения». Вместе с тем выявленные документы относились к области бизнес-деятельности, не заявленной в области действия сертифицируемой СМК.</p> <p>Вопрос: Насколько правы аудиторы?</p>		
12.	<p>В ходе аудита по п. 8.2.2 международного стандарта ISO 9001:2008 аудиторы попросили показать комплект документов по внутренним аудитам СМК. При этом они установили, что записи по итогам внутренних аудитов включают следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• отчеты об аудитах, где указываются, кроме прочего, только номера разделов стандарта, на соответствие которым проводилась проверка;</li> <li>• отчеты о несоответствиях.</li> </ul> <p>Какие-либо другие документальные свидетельства того, что в ходе аудита была проанализирована деятельность, относящаяся ко всем включаемым в планы конкретных аудитов разделам ISO 9001:2008, а не только к тем, где были несоответствия, отсутствовали. На основании этого аудиторы оформили следующее несоответствие по п. 8.2.2: «Не представлены доказательства проведения аудита по ряду разделов ISO 9001:2008».</p> <p>Вместе с тем именно указанный выше порядок документирования результатов аудитов предусмотрен процедурой «Внутренние аудиты СМК».</p> <p>Вопрос: Насколько правы аудиторы?</p>		
13.	<p>По итогам аудита СМ К было зафиксировано следующее несоответствие: «Понятие “руководитель процесса” в СМК не используется (приводится только его определение в Руководстве по качеству). Предполагается, что таковыми являются руководители подразделений. Как следствие, руководителями процессов (подпроцессов) не назначаются квалифицированные сотрудники —</p>		



	инженеры, мастера, рабочие». Вопрос: Какое требование ISO 9001:2008 не выполнено, и какие корректирующие действия предполагает аудитор?																								
14.	Аудиторы, проводящие проверку СМК, определили как несоответствие следующее: «В процедуре ПСМК -№№-2003 к записям отнесены все документы, обращающиеся на предприятии, тогда как в ISO 9001:2008 предполагается выделение и отнесение к записям только документов, имеющих отношение к качеству». Вопрос: Правомерно ли считать отмеченное аудитором обстоятельство несоответствием, и если да, то какими должны быть действия по его устранению?																								
15.	Задача 7. В ходе инспекционного аудита при посещении одного из рабочих мест аудитор обратил внимание на учтенную копию чертежа изготавливаемого изделия. Чертеж был выпущен в 1987 г. На основании того, что на чертеже не было никаких отметок о его периодической проверке (пересмотре), аудитор оформил следующее несоответствие по п. 4.2.3 с ISO 9001:2008: «Не представлена идентификация статуса пересмотра чертежа №... (1987 года выпуска) для изготовления изделия...». Доводы предприятия о том, что с момента выпуска чертежа в него никаких изменений не вносилось и требованиями стандартов ЕС КД процедура пересмотра для чертежей не предусмотрена, аудитором приняты не были. Предприятие считает, что процедура пересмотра предусматривает выпуск нового документа взамен действующего и применяется при внесении значительного числа изменений в документ, когда становится целесообразным его полная замена с указанием «взамен...». Процедура «пересмотр» применима к таким видам документов, как стандарт, технические условия, методика и так далее, но ни в коем случае не к чертежам. Вопрос: Кто прав в этой ситуации?																								
16.	Задача 8. Во время сертификационного аудита было зафиксировано следующее незначительное несоответствие по п. 7.5.1 ISO 9001:2008: «Не представлена процедура остановки и возобновления производства». Комментарий предприятия: «Наше предприятие — опытное, номенклатура изделий большая, но объем выпуска невелик. При возникновении проблем вопросы решаются на оперативных совещаниях у начальника производства. Поэтому предприятие считает разработку специальной документированной процедуры по этому вопросу нецелесообразной». Вопрос: Кто прав в данной ситуации?																								
17.	Завод-поставщик производит оборудование для предприятий общественного питания и запасные части к нему и продает их на основании договора поставки другому юридическому лицу — «Торговому дому». Далее «Торговый дом» на основании договора хранения передает эту закупленную, а также другую продукцию, являющуюся его собственностью, тому же заводу на хранение за соответствующее вознаграждение. В соответствии с договором хранения завод обязуется принять на хранение, обеспечить сохранность (в том числе противокоррозийную защиту) указанной продукции и по требованию «Торгового дома» вернуть ее ему или передать указанному им лицу. Вопрос: Распространяются ли требования п. 7.5.4 на продукцию, передаваемую «Торговым домом» заводу на хранение:																								
18.	Во время сертификационного аудита аудиторы отметили следующее малозначительное несоответствие по п. 4.2.3 ISO 9001:2008: «Разработанные СТП не идентифицированы с перечнем процессов предприятия». Предприятие считает, что аудиторы не правы. Во-первых, в п. 4.2.3 требование об идентификации СТП с перечнем процессов предприятия отсутствует. Во-вторых, в Руководстве по качеству содержится схема документации СМК («дерево процессов»), в верхней части которой указаны требования разделов, подразделов, пунктов и подпунктов стандарта, а в нижней — документы СМК (СТП, инструкции, методики, положения), обеспечивающие выполнение этих требований. Таким образом, идентификация процессов и СТП обеспечивается по вертикали «сверху — вниз». Создание обратной схемы, а именно от СТП к процессу, предприятие считает нецелесообразным. Вопрос: Кто прав в данной ситуации?																								
19.	На предприятии общественного питания при контроле качества мясных полуфабрикатов собственного производства в течение 25 дней было выявлено количество дефектов на одну упаковку полуфабрикатов, представленное в таблице:																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>№ выборки</th> <th>Число дефектов в упаковке</th> <th>№ выборки</th> <th>Число дефектов в упаковке</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>3</td> <td>14</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> <td>15</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0</td> <td>16</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>2</td> <td>17</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>3</td> <td>18</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	№ выборки	Число дефектов в упаковке	№ выборки	Число дефектов в упаковке	1	3	14	0	2	0	15	0	3	0	16	3	4	2	17	2	5	3	18	1
№ выборки	Число дефектов в упаковке	№ выборки	Число дефектов в упаковке																						
1	3	14	0																						
2	0	15	0																						
3	0	16	3																						
4	2	17	2																						
5	3	18	1																						

	<table border="1"> <tr><td>6</td><td>0</td><td>19</td><td>0</td></tr> <tr><td>7</td><td>4</td><td>20</td><td>1</td></tr> <tr><td>8</td><td>2</td><td>21</td><td>0</td></tr> <tr><td>9</td><td>0</td><td>22</td><td>0</td></tr> <tr><td>10</td><td>0</td><td>23</td><td>0</td></tr> <tr><td>11</td><td>3</td><td>24</td><td>0</td></tr> <tr><td>12</td><td>2</td><td>25</td><td>1</td></tr> <tr><td>13</td><td>4</td><td></td><td></td></tr> </table> <p>Построить по имеющимся данным контрольную карту и определить, является ли технологический процесс стабильным.</p>	6	0	19	0	7	4	20	1	8	2	21	0	9	0	22	0	10	0	23	0	11	3	24	0	12	2	25	1	13	4																								
6	0	19	0																																																				
7	4	20	1																																																				
8	2	21	0																																																				
9	0	22	0																																																				
10	0	23	0																																																				
11	3	24	0																																																				
12	2	25	1																																																				
13	4																																																						
20.	Постройте причинно-следственную схему Иссикавы «Недостаточные знания студентов».																																																						
21.	<p>Построить диаграмму рассеяния зависимости объемов продаж от усилий каждого официанта ресторана. Предположим, что затраченные усилия каждого официанта (количество контактов) повлияли на результат его работы (объем продаж).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Официант</th> <th>Контакты</th> <th>Объем продаж</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Иванов А.А.</td> <td>140</td> <td>126200</td> </tr> <tr> <td>Дерягин А.Г.</td> <td>220</td> <td>182510</td> </tr> <tr> <td>Петров А.С.</td> <td>160</td> <td>141770</td> </tr> <tr> <td>Селиванов Е.Г.</td> <td>170</td> <td>138280</td> </tr> </tbody> </table>	Официант	Контакты	Объем продаж	Иванов А.А.	140	126200	Дерягин А.Г.	220	182510	Петров А.С.	160	141770	Селиванов Е.Г.	170	138280																																							
Официант	Контакты	Объем продаж																																																					
Иванов А.А.	140	126200																																																					
Дерягин А.Г.	220	182510																																																					
Петров А.С.	160	141770																																																					
Селиванов Е.Г.	170	138280																																																					
22.	<p>Постройте диаграмму разброса для следующей ситуации. Требуется выяснить влияние пастеризации на уменьшение обсемененности полуфабрикатов. Для эксперимента было взято 25 выборок (n = 25) и замерены значения обсемененности до термообработки и после термообработки, которые приведены в таблице:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Номер выборки</th> <th>После термообработки, X</th> <th>До термообработки, Y</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25</td> <td>68 71 65 78 75 85 86 84 74 65 78 92 60 75 73 69 73 73 83 70 68 79 78 78 73</td> <td>61 67 63 70 74 76 82 70 68 60 68 88 57 71 70 68 73 69 76 73 70 69 71 71 69</td> </tr> </tbody> </table> <p>Сделайте анализ полученных данных.</p>	Номер выборки	После термообработки, X	До термообработки, Y	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25	68 71 65 78 75 85 86 84 74 65 78 92 60 75 73 69 73 73 83 70 68 79 78 78 73	61 67 63 70 74 76 82 70 68 60 68 88 57 71 70 68 73 69 76 73 70 69 71 71 69																																																
Номер выборки	После термообработки, X	До термообработки, Y																																																					
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25	68 71 65 78 75 85 86 84 74 65 78 92 60 75 73 69 73 73 83 70 68 79 78 78 73	61 67 63 70 74 76 82 70 68 60 68 88 57 71 70 68 73 69 76 73 70 69 71 71 69																																																					
23.	Определите, от каких факторов, и в какой мере зависит качество суши и роллов в ресторане японской кухни. Постройте причинно-следственную схему Иссикавы.																																																						
24.	<p>Предприятие производит пластиковые контейнеры для предприятий общественного питания. По результатам операционного контроля за месяц были выявлены следующие дефекты изделий:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Дефект</th> <th>Количество</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Царапина</td><td>3</td></tr> <tr><td>Трещина</td><td>1</td></tr> <tr><td>Заусенец</td><td>8</td></tr> <tr><td>Деформация</td><td>68</td></tr> <tr><td>Вмятина</td><td>46</td></tr> <tr><td>Раковина</td><td>4</td></tr> <tr><td>Скол</td><td>9</td></tr> <tr><td>Прочие</td><td>2</td></tr> </tbody> </table> <p>Постройте диаграмму Парето и сделайте ее анализ с выработкой рекомендаций для предприятия. Справочно: цена 1 контейнера 10 руб.</p>	Дефект	Количество	Царапина	3	Трещина	1	Заусенец	8	Деформация	68	Вмятина	46	Раковина	4	Скол	9	Прочие	2																																				
Дефект	Количество																																																						
Царапина	3																																																						
Трещина	1																																																						
Заусенец	8																																																						
Деформация	68																																																						
Вмятина	46																																																						
Раковина	4																																																						
Скол	9																																																						
Прочие	2																																																						
25.	<p>Построить диаграммы рассеяния по данным о рекламациях по мясным полуфабрикатам А и В и сделать выводы.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="3">№ п/п</th> <th colspan="6">РЕКЛАМАЦИЯ</th> </tr> <tr> <th colspan="2">1-й период наблюдения</th> <th colspan="2">2-й период наблюдения</th> <th colspan="2">3-й период наблюдения</th> </tr> <tr> <th>Полуфаб рикат А (x1)</th> <th>Полуфаб рикат В (y1)</th> <th>Полуфаб рикат А (x1)</th> <th>Полуфаб рикат В (y1)</th> <th>Полуфаб рикат А (x1)</th> <th>Полуфаб рикат е В (y1)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>5</td><td>5</td><td>1</td><td>10</td><td>6</td><td>7</td></tr> <tr><td>2</td><td>6</td><td>4</td><td>1</td><td>8</td><td>7</td><td>8</td></tr> <tr><td>3</td><td>7</td><td>7</td><td>3</td><td>9</td><td>8</td><td>9</td></tr> <tr><td>4</td><td>2</td><td>9</td><td>5</td><td>7</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><td>5</td><td>3</td><td>6</td><td>7</td><td>4</td><td>0</td><td>4</td></tr> </tbody> </table>	№ п/п	РЕКЛАМАЦИЯ						1-й период наблюдения		2-й период наблюдения		3-й период наблюдения		Полуфаб рикат А (x1)	Полуфаб рикат В (y1)	Полуфаб рикат А (x1)	Полуфаб рикат В (y1)	Полуфаб рикат А (x1)	Полуфаб рикат е В (y1)	1	5	5	1	10	6	7	2	6	4	1	8	7	8	3	7	7	3	9	8	9	4	2	9	5	7	5	6	5	3	6	7	4	0	4
№ п/п	РЕКЛАМАЦИЯ																																																						
	1-й период наблюдения		2-й период наблюдения		3-й период наблюдения																																																		
	Полуфаб рикат А (x1)	Полуфаб рикат В (y1)	Полуфаб рикат А (x1)	Полуфаб рикат В (y1)	Полуфаб рикат А (x1)	Полуфаб рикат е В (y1)																																																	
1	5	5	1	10	6	7																																																	
2	6	4	1	8	7	8																																																	
3	7	7	3	9	8	9																																																	
4	2	9	5	7	5	6																																																	
5	3	6	7	4	0	4																																																	

	6	4	2	8	3	7	7
	7	5	8	6	4	5	5
	8	6	6	7	3	3	5
	9	9	4	7	3	2	4
	10	5	1	8	3	2	3
	11	4	2	8	2	0	6
	12	2	0	7	3	5	7
	13	5	1	9	1	1	5
	14	6	0	8	1	1	3
26.	Определите, от каких факторов, и в какой мере зависит качество готовых блюд в ресторане «KFC». Постройте причинно-следственную схему Исикавы.						
27.	Определите, от каких факторов, и в какой мере зависит эффективность работы ресторана. Постройте причинно-следственную схему Исикавы.						
28.	Определите, от каких факторов, и в какой мере зависит эффективность работы кафетерия. Постройте причинно-следственную схему Исикавы.						
29.	Пользуясь ГОСТ 6687 «Напитки безалкогольные. Правила приемки», сопоставить приемочные и браковочные числа при приемке партии объемом 1000 шт. для случаев выявления бутылок с незначительным дефектом (перекос этикеток) и со значительным дефектом (отклонение от требований к внешнему виду напитка, например, наличие единичных мелких частиц в напитке).						
30.	Оценить качество партии выборочным методом контроля, если известно, что на контроль поступила партия кителей для поваров 2-го сорта объемом в 200 шт. от нового поставщика (швейной фабрики), упакованная в 10 ящиков: а) в соответствии с ГОСТ 18321-73 определить порядок отбора единиц в выборку; б) в соответствии с ГОСТ Р ИСО 2859-1-2007 определить уровень контроля, а в соответствии с ГОСТ 23948 - 80 «Швейные изделия. Правила приемки» установить объем выборки; в) в соответствии с ГОСТ 12566-88 «Швейные изделия бытового назначения. Определение сортности» и ГОСТ 23948-80 сделать заключение о качестве партии, если известно, что в проверенных ящиках 7 шт. изделий имелись линейные отклонения в 0,3 см по дефекту «несимметричность карманов», а 5 шт. не соответствовали образцу-ЭТАЛОНУ.						
31.	Определите, от каких факторов, и в какой мере зависит эффективность работы заводской столовой. Постройте причинно-следственную схему Исикавы.						
32.	Определите, от каких факторов, и в какой мере зависит эффективность работы комбината школьного питания. Постройте причинно-следственную схему Исикавы.						
33.	Определите, от каких факторов, и в какой мере зависит эффективность работы ресторана отеля. Постройте причинно-следственную схему Исикавы.						
34.	Петров П. П. сделал в ресторане ООО «Звезда» предварительный заказ блюд к 19.00. К указанному сроку блюда приготовлены не были. В ресторане ему сообщили, что блюда будут готовы к 20.00. Потребитель письменного согласия на изменение срока не представил, а к 20.00 в ресторан не явился. Должен ли в данном случае потребитель возместить затраты ресторана и стоимость заказанных блюд?						
35.	В меню ресторана предусмотрен комплексный обед. Имеет ли потребитель право заказать одно или несколько блюд из входящих в комплекс, оплатив его по соответствующей цене?						
36.	Некоторые предприятия общественного питания дополнительно к цене блюд взимают с посетителей дополнительную плату, например, за показ шоу-программы или обслуживание официантом. В каком случае потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг.						

#### 4. Вопросы к экзамену

Номер вопроса	Перечень вопросов к экзамену
<b>7 семестр Модуль 2 Управление качеством ресторанной продукции</b>	
1.	Сущность технического регулирования в области предприятий общественного питания.
2.	Технические регламенты как носители обязательных требований.
3.	Классификация обязательных требований.
4.	Ответственность за нарушение обязательных требований в соответствии с российским законодательством.
5.	Характеристика нормативно-технической документации на предприятиях общественного питания: сборники рецептур блюд, технико-технологические карты и др. Особенность их разработки и построения.

6.	Требования к качеству (сущность, группировка).
7.	Функциональные требования (требования назначения): сущность и значение.
8.	Экономические требования: сущность, группировка и значение.
9.	Требования надежности: сущность, группировка и значение.
10.	Требования безопасности: сущность, группировка и значение.
11.	Эстетические требования: сущность, группировка и значение.
12.	Характеристика обязательных требований к продукции общественного питания.
13.	Классификация услуг предприятий общественного питания.
14.	Требования к услугам общественного питания, согласно действующим нормативным документам.
15.	Требования к предприятиям общественного питания с учетом типа предприятия, согласно действующим нормативным документам.
16.	Управление качеством на стадии планирования продукции общественного питания.
17.	Процессы проектирования продукции общественного питания и критерии их эффективности.
18.	Управление качеством на стадии производства продукции общественного питания.
19.	Управление качеством на стадии реализации продукции общественного питания.
20.	Измерение как процесс и требования к качеству измерения продукции.
21.	Роль прослеживаемости и идентификации в управлении качеством продукции.
22.	Виды продукции в общественном питании: производственного назначения (сырьё, полуфабрикаты) и потребительского (полуфабрикаты, готовая продукция).
23.	Технологические (кулинарные) требования к качеству продукции общественного питания производственного назначения.
24.	Требования к качеству продукции общественного питания производственного назначения: органолептические свойства, сохраняемость.
25.	Требования к качеству продукции общественного питания производственного назначения: безопасность, экологичность, экономичность.
26.	Функциональные требования к качеству продукции общественного питания потребительского назначения: энергетическая, биологическая и физиологическая ценность.
27.	Органолептические требования к качеству продукции общественного питания потребительского назначения: внешний вид, вкус, запах, консистенция.
28.	Требования к безопасности, сохраняемости продукции общественного питания потребительского назначения.
29.	Эстетические свойства продукции общественного питания потребительского назначения (оформление блюд, внешний вид).
30.	Органолептические показатели качества продукции общественного питания.
31.	Физико-химические показатели качества продукции общественного питания.
32.	Микробиологические показатели качества продукции общественного питания.
33.	Требования к качеству: обязательные и рекомендательные, нормативные документы их устанавливающие.
34.	Основные виды нормативно-правовой документации, устанавливающей критерии оценки качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции предприятий общественного питания.
35.	Порядок разработки нормативно-технической и технологической документации в сфере общественного питания.
36.	Порядок разработки, рассмотрения и утверждения технических условий,

	технологических инструкций.
37.	Порядок разработки, рассмотрения и утверждения технико-технологических карт, сборников рецептур.
38.	Классификация методов контроля, признаки классификации.
39.	Органолептические методы контроля: понятие, разновидности,
40.	Физиолого-психологические основы органолептической оценки основных показателей.
41.	Методы определения сенсорных способностей контролёров.
42.	Условия проведения органолептического контроля качества продукции общественного питания.
43.	Требования к обеспечению качества результатов органолептического анализа продукции общественного питания
44.	Измерительные методы контроля качества: понятие, разновидности, назначение, критерии выбора. Краткая характеристика основных измерительных методов.
45.	Экспресс – методы контроля качества, применяемые в предприятиях общественного питания.
46.	Регистрационные методы контроля: представление, возможность применения в предприятиях общественного питания.
47.	Книга отзывов и предложений (жалоб), назначение, использование для целей контроля качества.
48.	Обоснование необходимости и целесообразности проведения выборочного контроля в предприятиях общественного питания путём отбора выборок и проб. Основные понятия: единичное изделие, упаковочная единица, товарная партия, выборка, проба, образец (исходный), навеска. Виды проб: точечная (разовая), объединенная (средняя).
49.	Правила отбора проб от партии продукции общественного питания, отправляемой на реализацию. Виды нормативных документов, устанавливающих правила отбора.
50.	Порядок отбора проб для лабораторных испытаний, их упаковка. Доставка в лабораторию, обеспечение сохранности.
51.	Особенности отбора проб полуфабрикатов, готовых блюд, кулинарных и кондитерских изделий разных видов.
52.	Оформление актов отбора проб, порядок их списания.
53.	Оформление поступления проб в испытательную лабораторию. Условия и сроки хранения проб в лаборатории.
54.	Подготовка проб к испытанию. Порядок проведения испытаний.
55.	Контроль качества мясных полуфабрикатов.
56.	Контроль качества рыбных полуфабрикатов.
57.	Контроль качества овощных полуфабрикатов.
58.	Органолептическая оценка первых блюд.
59.	Органолептическая оценка вторых блюд, гарниров, соусов.
60.	Органолептическая оценка холодных и сладких блюд.
61.	Контроль правильности проведения технологического процесса при производстве продукции на предприятиях общественного питания.
62.	Системы менеджмента безопасности пищевой продукции: понятие, ключевые элементы.
63.	Применение принципов ХАССП в производстве пищевой продукции.
64.	Эволюция взглядов на управление качеством продуктов питания. «Кодекс Алиментариус»
65.	Основные термины и определения в области менеджмента безопасности

	пищевой продукции.
66.	Требования к системам менеджмента безопасности пищевой продукции в соответствии с ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции».
67.	Создание и внедрение ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
68.	Сертификация систем менеджмента безопасности пищевой продукции в России.
69.	Преимущества от внедрения и сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
70.	Законодательное регулирование создания и обязательной сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
71.	Ответственность за отсутствие сертификата на систему менеджмента безопасности пищевой продукции на предприятиях общественного питания.
72.	Стандарты GMP в системе обеспечения безопасности пищевой продукции.

### Практические задания к экзамену

Номер задания	Перечень практических заданий к экзамену
1.	Гражданин Иванов А.Н. пришел в ресторан «Астория» и заказал стейк из говядины, уточнив, что хочет прожарку с кровью. В ресторане ему заявили, что не используют данную прожарку. Посетитель ресторана настаивает на выполнении его указаний по выполнению услуги. Как в данной ситуации должно повести себя руководство ресторана. Будет ли предприятие нести ответственность в случае отравления посетителя, если в данном случае оно выполняло указания потребителя?
2.	В ресторане гражданину Пертову К.С. предложили блюдо, не входящее в перечень продаваемых блюд. После выполнения заказа гражданин Петров К.С. захотел проверить массу предлагаемой ему продукции общественного питания. Ему отказали, обосновав тем, что не имеют в ресторане весоизмерительных приборов. Какие нарушения требований законодательства можно назвать в данном случае?
3.	В ресторане быстрого питания в результате контроля качества готовой продукции было обнаружено, что вкус и запах котлет для гамбургеров не соответствует установленным требованиям нормативных документов, имеется подозрение на наличие микробиологической порчи. Какие действия должен предпринять управляющий рестораном в соответствии с Федеральным законом «О качестве и безопасности пищевых продуктов» № 29-ФЗ?
4.	В ресторане быстрого питания производится и реализуется картофель-фри. Жарка картофеля производится на неспециализированном оборудовании (электросковородах с непосредственным обогревом). При контроле качества подсолнечного масла, используемого для жарки картофеля через 14 часов после начала его использования показала, что цвет масла светло-коричневый, вкус горький с ярко-выраженным посторонним привкусом, имеет выраженный запах продуктов распада жиров. Возможно ли дальнейшее использование подсолнечного масла. Назовите нарушения порядка использования фритюрного жира.
5.	В ресторан поступила в ящиках партия черного байхового листового чая, фасованного в металлические коробки по 500г. (масса партии-100кг по 20кг в каждом ящике). При анализе средней пробы было обнаружено, что чай имел достаточно нежный аромат; с терпкостью вкуса; настой яркий, прозрачный, «средний»; цвет разваренного листа недостаточно однородный, коричневый; внешний вид недостаточно ровный, скрученный; содержание мелочи-60г. Рассчитайте массу средней пробы и дайте заключение о качестве. Можно ли реализовать данный чай? Ответ аргументируйте.
6.	Гражданин Сидоров А.В. пришел в ресторан и сделал заказ из представленного ему меню. Сидоров заказал суп, бифштекс с гарниром и салат «Цезарь». Салат «Цезарь» очень понравился гражданину Сидорову А.В. и он спросил официанта, какие ингредиенты входят в состав салата, а также о пищевой калорийности заказанных им блюд. Официант ответил, что состав салата является коммерческой тайной, а калорийность блюд он не знает. Прав ли был официант?

7.	На вывеске указано, что заведение работает до 23.00, в 22.30 официант ограничил вход посетителей в ресторан. Прав ли был официант? Аргументируйте ответ.
8.	В ресторан поступила в ящиках партия зеленого байхового листового чая, фасованного в полужесткие коробки по 100г (масса партии-200кг по 10кг в каждом ящике). При анализе средней пробы было обнаружено, что чай имел аромат нежный; приятный, с терпкостью вкуса; настой прозрачный, светло-желтый; цвет разваренного листа недостаточно однородный, с желтоватым оттенком; чайники неровные, недостаточно скрученные; содержание мелочи-75 г. Рассчитайте массу средней пробы и дайте заключение о качестве. Ответ аргументируйте.
9.	В ресторан поступила партия вареной колбасы в количестве 100 кг в ящиках по 20 кг в каждом. При приемке в партии обнаружено десять батонов со слипами 25см и семь батонов с наличием бульонно-жировых отеков размером 6см. Определите массу объединенной пробы для проведения органолептических испытаний. Возможна ли приемка данной партии?
10.	Постройте причинно-следственную схему Иссикавы «Невкусный кофе» для кафетерия.
11.	В ресторан поступила партия вареной колбасы Чайная в количестве 100кг в ящиках по 20кг в каждом. Средняя масса батона-2,5кг. При оценке качества в выборке выявлено: батоны в виде колец длиной 20см; на разрезе видны кусочки шпика розоватого цвета с размером сторон 4,5-5мм; вкус, свойственный вареной колбасе с ароматом чеснока; один батон со слипами длиной 16см и два-с бульонно-жировыми отеками размером 6см. Определите размер выборки для контроля внешнего вида и массу объединенной пробы для проведения органолептических испытаний. Возможна ли приемка данной партии? Ответ аргументируйте.
12.	В ресторан поступила партия фасованной по 2 кг пшеничной муки в/с в количестве 160 ящиков (в ящике-20 пакетов). При анализе объединенной пробы было обнаружено: цвет белый, вкус нормальный; зольность-0,73%; проход через сито № 43-80; количество сырой клейковины-28%. Рассчитайте массу объединенной и средней проб и дайте заключение о качестве. Можно ли реализовать данную муку? Ответ аргументируйте.
13.	В ресторан поступила партия весового печенья в количестве 450кг в коробках по 10 кг в каждой. При приемке в партии обнаружены три поврежденных коробки. При оценке качества целых в объединенной пробе обнаружено, что печенье соответствовало требованиям ГОСТ. В объединенной пробе, отобранной из поломанных ящиков, обнаружено: 8г печенья с односторонним надрывом; 24г надломанного печенья; 12г печенья с незначительной деформацией. Рассчитайте размеры выборки и массы объединенной пробы. Возможны ли приемка и реализация данного печенья? Можно ли усреднить результаты оценки качества? Ответ аргументируйте.
14.	В ресторан поступила партия фасованного печенья Юбилейное в количестве 420 кг в коробках по 14 кг в каждой. Масса пачки-140 г. Для оценки качества была отобрана объединенная проба в количестве двух пачек, в которых обнаружено: по две штуки в каждой пачке с односторонним надрывом; по одной штуке надломанного печенья; по одной штуке с нечетким рисунком; по две штуки с вкраплениями крошек. Дайте заключение о качестве по полученным результатам. Правильно ли отобрана объединенная проба? Ответ аргументируйте.
15.	В ресторан поступила в ящиках партия черного байхового листового чая, фасованного в металлические коробки по 500г (масса партии-600кг по 20кг в каждом ящике). При приемке в выборке для контроля качества упаковки выявлено два поломанных ящика. При анализе средней пробы из целых ящиков было обнаружено, что чай имел достаточно нежный аромат; с терпкостью вкуса; настой яркий, прозрачный, «средний»; цвет разваренного листа недостаточно однородный, коричневый; листья недостаточно ровные, скрученные; содержание мелочи-58,5г. В средней пробе из поломанных ящиков органолептические показатели аналогичны, а содержание мелочи-104г. Определите размер выборки для контроля качества упаковки и контроля качества. Рассчитайте массу средней пробы. Дайте заключение о качестве. Можно ли принимать данный чай? Ответ аргументируйте.
16.	В ресторан поступила партия весового печенья Лето в количестве 300кг в коробках по 10кг в каждой. При приемке в партии обнаружены три поврежденные коробки. При оценке качества целых коробок в объединенной пробе обнаружено: 8г печенья с односторонним надрывом; 18г надломанного печенья; 12г печенья с незначительной деформацией. В объединенной пробе, отобранной из поломанных ящиков, обнаружено: 10г печенья с односторонним надрывом; 40г надломанного печенья; 16г печенья с незначительной деформацией. Возможны ли приемка и реализация данного печенья? Можно ли усреднить результаты оценки качества? Ответ аргументируйте.
17.	В ресторан поступила партия консервов Сайра бланшированная в масле в/с в количестве 30 коробок по 30 банок в каждой. Масса нетто банки-250г. При приемке был отобран средний образец в количестве трех банок для определения физико-химических и органолептических показателей качества. При определении качества установлены следующие значения показателей качества: вкус и запах приятные, свойственные сайре; консистенция сочная, кости легко разжевываются; кожный покров имеет незначительные нарушения в местах соприкосновения

	кусков; масло светло-желтое, прозрачное; в каждой банке масса масла - по 27,5г, рыбы - по 195,7, отстоя в масле - по 26,8г. Дайте заключение о качестве. Правильно ли отобрал товаровед средний образец? Можно ли считать результаты оценки качества верными?																																		
18.	Определите, от каких факторов, и в какой мере зависит качество готовых блюд в ресторане «Кавказская кухня». Постройте причинно-следственную схему Иссикавы.																																		
19.	Определите, от каких факторов, и в какой мере зависит качество готовых блюд в ресторане быстрого питания. Постройте причинно-следственную схему Иссикавы.																																		
20.	Постройте причинно-следственную диаграмму Исикавы для процессов складского хранения и приготовления полуфабрикатов из охлажденного мяса.																																		
21.	<p>Определите уровень качества заливного из рыбы по следующим данным:  P1 – вкус и аромат;  P2 –структура и консистенция;  P3 –внешний вид;  P4 – форма.  Базовый показатель Qб =40. Коэффициенты весомости: m1 = 4; m2 = 2; m3 = 3; m4 = 1.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Эксперты</th> <th colspan="4">Значение показателей</th> </tr> <tr> <th>P1</th> <th>P2</th> <th>P3</th> <th>P4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Иванов</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Петрова</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Сидоров</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Васина</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Мешкова</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p>Какой метод определения значений показателей качества вы использовали? Перечислите достоинства и недостатки этого метода.</p>	Эксперты	Значение показателей				P1	P2	P3	P4	Иванов	5	5	5	5	Петрова	4	5	3	4	Сидоров	4	3	4	3	Васина	4	3	5	4	Мешкова	4	3	5	5
Эксперты	Значение показателей																																		
	P1	P2	P3	P4																															
Иванов	5	5	5	5																															
Петрова	4	5	3	4																															
Сидоров	4	3	4	3																															
Васина	4	3	5	4																															
Мешкова	4	3	5	5																															
22.	В ресторан поступила партия фасованной в мешки пшеничной муки в/с в количестве 50 мешков (по 50 кг). При анализе объединенной пробы было обнаружено: цвет белый, вкус нормальный; зольность-0,68%; проход через сито № 43-80; количество сырой клейковины-26%. Рассчитайте массу объединенной и средней проб и дайте заключение о качестве. Можно ли использовать данную муку в производственном процессе? Ответ аргументируйте.																																		
23.	В японский ресторан поступила большая партия охлажденной рыбы. Рыба использовалась для приготовления суши. На следующий день поступил сигнал от больницы, куда ночью были доставлены посетители данного ресторана, употребившие рыбу. Больные жаловались на покалывание на слизистых и коже, на извращение термической чувствительности. Исследование больных позволило установить диагноз пищевое отравление. Проверка партии рыбы, ставшей причиной отравления, показала, что микробиологические показатели ее соответствовали норме. Какую ответственность в данном случае будет нести ресторан? Ваши действия как руководителя ресторана.																																		
24.	Через несколько часов, после приема пищи в ресторане, его посетитель обратился к врачу с жалобами на плохое самочувствие, а именно, головокружение и боли в кишечнике. Опрос больного врачом выявил, что в ресторане он ел салат «Цезарь» и бифштекс. Исследование показало, что отравление было вызвано патогенными кишечными палочками. Нарушений технологического режима в горячем цехе обнаружено не было, назовите возможные причины инфицирования пищи патогенными формами кишечной палочки.																																		
25.	На санитарно-ветеринарную экспертизу из одного хозяйства Краснодарского края было доставлено мясо говядины. Исследование микробиологических показателей показало соответствие партии мяса требованиям СанПиН. Однако, в мясе было зафиксировано высокое содержание антибиотиков. Согласно НАССР назовите критические контрольные точки вытога содержания антибиотиков в мясе.																																		
26.	Сеть ресторанов быстрого питания была закуплена большая партия охлажденного мяса. После использования мяса в производстве кулинарных изделий и реализации данных кулинарных изделий, были отмечены жалобы посетителей сети ресторанов на плохое самочувствие. При осмотре пациентов врач установил у них наличие кровоизлияний, нарушение кроветворения и поражения нервной системы. Опрос показал, что все они заказывали мясные блюда. Чем могло быть вызвано отравление? Опишите ваши действия как руководителя ресторана.																																		
27.	Определите товарный сорт рисовой крупы, если в навеске массой 25г обнаружено содержание: нашелушенных зерен-0,045 г., минеральных примесей-0,0125 г., дробленого риса-2,5 г. Возможна ли реализация данной крупы, если в качественном удостоверении указан в/с? Можно ли предъявить претензии поставщику? На каком основании?																																		
28.	Дайте заключение о качестве фасованных макарон группы В в/с, если в упаковочной единице массой 1,2 кг оказалось 30 г обломков макарон длиной 6-11 см и 24 г изделий с отклонением от																																		



	заданной формы. Можно ли реализовать данные изделия?																
29.	Предприятием общественного питания была закуплена большая партия молока для производства кулинарных изделий. Исследование физико-химических показателей показало, что в молоке имеется повышенное содержание микотоксинов. Согласно НАССР назовите критические контрольные точки попадания микотоксинов в молоко.																
30.	В ресторан поступила партия куриных яиц в количестве 25 ящиков. В каждом ящике - 12 прокладок по 30 яиц. Маркировка: СО. Дата расфасовки не указана. При оценке качества установлено: высота воздушной камеры – 8 мм; желток прочный, малозаметный, перемещающийся от центрального положения; белок недостаточно плотный, светлый, прозрачный; в среднем образце масса десяти яиц составила 680 г. Однако в среднем образце были обнаружены куриные яйца массой по 64 г в количестве 20 шт. Определите вид и категорию куриных яиц по маркировке; установите объем выборки и размер среднего образца от данной партии куриных яиц; дайте заключение о качестве данной партии куриных яиц; определите срок хранения и возможность использования данной партии куриных яиц в производстве кулинарных изделий.																
31.	В ресторан быстрого питания 16.09.2020 г. поступила партия сыра «Голландский» высшего сорта. Количество упаковок – 150 шт. Масса НЕТТО одного ящика – 4-5,5 кг. Упаковка и маркировка сыров соответствовала требованиям ГОСТ 7616-85. Однако качество брускового сыра «Голландский» вызвало сомнение. При оценке качества установлено: первичная маркировка – 29.05.19 г; сыры слегка деформированы и имеют поврежденное комбинированное покрытие; рисунок неравномерный, щелевидный; цвет теста слабо-желтый, однородный по всей массе; консистенция резиновая; вкус слабокормовой; запах затхлый; массовая доля влаги – 45,6%. Ресторан отказался принять данную партию сыров. Определите объем выборки, порядок составления точечных проб и массу объединенной пробы для анализа; установите его соответствие требованиям ГОСТ по органолептическим и физико-химическим показателям; назовите причины возникновения вышеперечисленных дефектов сыра; Правомерно ли решение руководства ресторана об отказе приема данной партии сыра? Ответ обоснуйте.																
32.	В ресторан «Пушкина» поступила партия натурального полифлерного цветочного меда «Майский» высшего сорта, расфасованного в полимерную тару. Масса нетто одной упаковки – 180 г. Количество упаковок в одном ящике – 24 шт. Количество картонных ящиков – 25 шт. Дата выработки меда - 21.08.2019 г. При оценке качества полифлерного цветочного меда установлено: цвет – белый с янтарным оттенком; консистенция – жидкая; вязкость - высокая; аромат – приятный, нежный; вкус – сладкий; массовая доля воды – 19,8%; массовая доля редуцирующих сахаров (к абсолютно сухому веществу) – 82,1%; массовая доля сахарозы - 5,4%; диастазное число – 6,2 ед. Готе; качественная реакция на оксиметилфурфурол – отрицательная; в меде присутствуют кусочки воска и перги. Шеф-повар ресторана отказался принимать данную партию меда. Определите объем выборки и среднего образца от данной партии меда; дайте заключение о качестве меда «Майский». Правомерно ли решение шеф-повара ресторана об отказе приема данной партии меда? Ответ обоснуйте.																
33.	В лабораторию для определения калорийности доставлена рисовая каша с жиром, изготовленная по раскладке (вес нетто в г): <table border="1" data-bbox="370 1473 1500 1635"> <tr> <td>рис</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>вода</td> <td>170</td> </tr> <tr> <td>сахар</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>масло сливочное</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Выход</td> <td>260</td> </tr> </table> <p>При анализе установлено:</p> <table border="1" data-bbox="370 1664 1500 1794"> <tr> <td>вес порции</td> <td>260 г</td> </tr> <tr> <td>содержание сухих веществ</td> <td>95,2 г</td> </tr> <tr> <td>содержание жира</td> <td>6,2 г</td> </tr> </table> <p>Содержание минеральных веществ в каше 2,6 г (1% от 260), калорийность каши будет:....</p>	рис	100	вода	170	сахар	5	масло сливочное	10	Выход	260	вес порции	260 г	содержание сухих веществ	95,2 г	содержание жира	6,2 г
рис	100																
вода	170																
сахар	5																
масло сливочное	10																
Выход	260																
вес порции	260 г																
содержание сухих веществ	95,2 г																
содержание жира	6,2 г																
34.	Рассчитать калорийность булки хлеба «Бородинский» массой 450 г, если его стограммовый кусочек содержит 7,4 г белков, 57,1 г углеводов и 1,2 г жиров. Коэффициенты калорийности брать по нижней границе.																
35.	В ресторан поступила партия яиц в количестве 500 шт. При входном контроле качества были обнаружены яйца с загрязненной скорлупой, с насечкой, "тек", "бой". Возможно ли использование данной партии яиц в производственном процессе? Ответ аргументируйте.																
36.	В ресторан поступила партия охлажденной говяжьей печени без клейма и ветеринарного свидетельства. Возможно ли использование данной партии яиц в производственном процессе?																

Пример экзаменационного билета по дисциплине «Управление качеством» представлен в Приложении Б к рабочей программе дисциплины.

## **5. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям**

### **Практическое занятие 1. Изучение терминологии в области качества продукции и систем менеджмента качества**

#### **Задание 1.**

Изучите ГОСТ 15467-79. Выпишите термины, относящиеся к:

- общим понятиям в области управления качеством продукции;
- показателям качества продукции;
- дефектам продукции.

#### **Задание 2.**

Изучите и выпишите из ГОСТ Р ИСО 9000-2015 термины, относящиеся к:

- качеству;
- менеджменту качества;
- процессам и продукции;
- характеристикам;
- документации;
- оценке.

#### **Задание 3.**

Сделайте анализ Модели системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе (ГОСТ Р 9000-2015). Выпишите особенности этой системы.

#### **Контрольные вопросы для защиты практического занятия:**

1. Каковы цели и задачи управления качеством?
2. Перечислите объекты и субъекты управления качеством продукции.
3. Дайте определения терминам: качество продукции, параметр продукции, показатель качества, комплексный показатель, уровень качества.
4. Дайте определения терминам: система менеджмента качества, менеджмент качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества, улучшение качества.
5. Дайте определения терминам: прослеживаемость, идентификация, контроль соответствия, проверка, предупреждающее действие, корректирующее действие, коррекция.
6. Что понимается под моделью системы менеджмента качества? Каковы особенности этой системы?

### **Практическое занятие 4. Изучение международных стандартов ИСО 9001 и ИСО 9004**

#### **Задание 1.**

Изучите ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования».

1.1. Изучите раздел «Введение» ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и письменно ответьте на следующие вопросы:

- 1) Для чего создаются системы менеджмента качества на предприятиях?
- 2) Что дополняют требования к системам менеджмента качества?
- 3) Что представляет собой «процессный подход», в чем его преимущество?

4) Какова связь между ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 9004-2010?

1.2. На основе анализа раздела 1 «Область применения» ГОСТ Р ИСО 9001-2015 изучите и запишите цель применения стандарта, выпишите, в каких областях деятельности требования, содержащихся в разделе 7, не применяются.

### **Задание 2.**

Ознакомьтесь с содержанием разделов 5, 6 и 7 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 – четырех блоков модели системы менеджмента качества.

2.1. Из раздела 5 «Ответственность руководства» выпишите:

- обязанности высшего руководства;
- особенности анализа системы менеджмента качества со стороны руководства.

2.2. Из раздела 6 «Менеджмент ресурсов» выпишите:

- виды ресурсов, необходимые для внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества;

- требования, предъявляемые к персоналу, выполняющему работу, влияющую на качество;

- ресурсы, относящиеся к инфраструктуре.

2.3. Из раздела 7 «Процессы жизненного цикла продукции» выпишите:

– особенности планирования процессов жизненного цикла продукции;

– сущность процессов, связанных с потребителями: определение требований потребителей к продукции, анализ требований, относящихся к продукции;

– требования к проектированию и разработке продукции: планирование, анализ, верификация и валидация проекта, управление изменениями проекта и разработки;

– особенности управления процессами закупки продукции;

– особенности управления процессами производства и обслуживания продукции;

– требования к устройствам измерений.

2.4. Из раздела 8 «Измерение, анализ и улучшение» выпишите:

– особенности управления несоответствующей продукцией;

– в чем заключается «постоянное улучшение» системы менеджмента качества.

– перечислите требования к документированным процедурам корректирующих и предупреждающих действий.

### **Задание 3.**

Познакомьтесь с ГОСТ Р ИСО 9004-2010, ответьте письменно на следующие вопросы:

1. Связь и совместимость стандартов ИСО 9001 и ИСО 9004.

2. Различие между задачами ИСО 9001 и ИСО 9004.

3. Особенности структуры построения ГОСТ Р ИСО 9004.

4. Из приложения 5 выпишите особенности основных подходов к проведению постоянного улучшения и перечень операций, составляющих процесс постоянного улучшения.

### **Задание 4.**

Изучите рекомендации по самооценке из приложения А ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Письменно ответьте на следующие вопросы:

1. В чем значение метода самооценки?

2. В чем отличие методов самооценки и внутреннего аудита?

3. Особенности метода самооценки, изложенного в ГОСТ Р ИСО 9004.

### **Контрольные вопросы:**

1. Содержание раздела «Введение» стандарта ИСО 9001 - 2015.

2. Содержание раздела 1 «Область применения» стандарта ИСО 9001 - 2015.
3. Понятие системы менеджмента качества (СМК) и общие требования к СМК (подраздел 4.1 ИСО 9001 - 2015)
4. Документальная основа СМК.
5. Характеристика «Политики в области качества» и «Руководства по качеству» как документов СМК.
6. Содержание раздела 5 «Ответственность руководства» ИСО 9001 - 2015.
7. Содержание раздела 7 «Производство продукции».
8. Сущность управления контрольными и измерительными приборами.
9. Содержание раздела 8 стандарта ИСО 9001 - 2015.
10. Значение внутреннего аудита (проверки) для СМК.

## 6. Перечень лабораторных работ

Лабораторная работа 1. Определение сухих веществ, соли и щелочи в кулинарных изделиях.

Лабораторная работа 2. Определение степени окисленности фритюрного жира.

Лабораторная работа 3. Обнаружение фальсифиции горячих напитков (чай, кофе).

Лабораторная работа 4. Изучение способов обнаружения фальсификации натуральных рубленых мясных полуфабрикатов.

Лабораторная работа 5. Методы химического и биохимического анализа свежести мяса.

Лабораторная работа 6. Методы определения фальсификации полуфабрикатов из рыбы и морепродуктов.

Лабораторная работа 7. Определение полноты вложения сырья в блюда и кулинарные изделия.

## 7. Типовые задания к интерактивным занятиям

### Тематика деловых ситуаций на основе кейс-метода

**Структура кейса:** предъявление темы занятия, формулировка проблемы, вопросов, задания, подробное описание практических ситуаций, сопутствующие факты, положения, варианты, альтернативы.

**Учебно-методическое обеспечение:** наглядный, раздаточный, иллюстративный материал, рекомендации по работе с кейсом, нормативные документы, литература основная и дополнительная.

### Алгоритм и продолжительность работы по кейс-методу:

Номер этапа	Наименование этапа	Время этапа, мин
1	Подготовка к занятию преподавателем и студентами	Домашняя работа
2	Организационная часть. Выдача кейса	5
3	Индивидуальная самостоятельная работа студентов с кейсом. Получение дополнительной информации	10
4	Проверка усвоения теоретического материала по теме	10
5	Работа студентов в микрогруппах	30
6	Дискуссия (коллективная работа студентов)	15
7	Оформление студентами итогов работы	5
8	Подведение итогов преподавателем	5

### Кейс-стади «Применение Диаграммы Парето в управлении качеством»

### **Ситуация 1**

По результатам работы ресторана за I квартал текущего года, руководством была поставлена задача на оптимизацию меню. Решение задачи поручено отделу маркетинга. Сведения о реализации блюд приведены в таблице 1.

Таблица –1

#### **Данные о реализации товаров за I квартал**

Наименование позиций в меню ресторана	Количество реализованных блюд, шт.	Прибыль от реализации, руб.
1. Борщ	2000	7500
2. Уха	1850	23125
3. Суп с фрикадельками	500	11250
4. Рассольник	2100	37800
5. Жаркое из свинины	780	15600
6. Жаркое из говядины	10000	200
7. Мясо по-французски	150	450
8. Рис отварной	300	112500
9. Пюре картофельное	450	2250
10. Картофель фри	7000	8750
11. Овощи на гриле	130	1560
Итого	25260	220985

#### **Задание:**

С использованием диаграммы Парето определите, ассортимент каких блюд необходимо расширить, а каких – исключить из перечня, реализуемых предприятием общественного питания.

### **Ситуация 2**

Анализ актов проведения качественной экспертизы продукции общественного питания в испытательной лаборатории за три года позволил получить следующие данные (таблица 2).

Таблица – 2

#### **Результаты качественной экспертизы Испытательной лаборатории**

Наименование предприятия	2014 г.			2015 г.			2016 г.		
	Составлено актов	Случаев выявления несоответствий		Составлено актов	Случаев выявления несоответствий		Составлено актов	Случаев выявления несоответствий	
		Шт.	шт.		%	шт.		шт.	%
ООО «Петрушка»	68	52	76,5	75	61	81,3	69	54	78,2
ООО «Сельдерей»	77	74	96,1	81	76	93,8	83	77	92,8
ООО «Мадыяр»	54	52	96,2	58	49	84,5	66	55	83,3

ООО «Эдельвейс»	61	54	88,5	94	91	96,8	84	81	96,4
ООО «Романтик»	49	21	50	36	12	33,3	40	19	47,5
ООО «Ламанш»	72	69	95,8	74	70	94,6	74	69	93,2
Итого	381	322	84,5	418	359	85,9	416	355	85,3

**Задание:**

Представьте данные анализа в графической форме. Определите, имеется ли зависимость между количеством составляемых актов и случаями выявления несоответствий. У какого предприятия обнаружен самый большой процент выявленных несоответствий требованиям нормативных документов, а у какого – наименьший?

**Кейс-стади «Использование метода QFD в управлении качеством»**

Преобразовать потребительские характеристики и требования повара к пароконвектомату («голос потребителя») в технические характеристики и параметры готового изделия, используя руководство по эксплуатации и методику QFD.

**Задание:**

Каким образом должен быть использован метод QFD для совершенствования параметров пароконвектомата? Определите систему «как» (т.е. комплекс технических параметров) и постройте матрицу взаимосвязи потребительских требований и технических характеристик для каждого параметра.

**Кейс-стади «Оценка функционирования системы менеджмента качества и обеспечения качества в реальном предприятии»**

Данный кейс представляет собой краткий обзор реально существующего предприятия, на котором внедрена и действует система менеджмента качества. В нем приведена общая характеристика, история создания и развития предприятия, предложена информация по состоянию рынка. Студентам предлагается рассмотреть и оценить элементы системы менеджмента качества (политику в области качества, миссию предприятия, обязательства, декларируемые предприятием, принципы работы предприятия в области СМК, основные показатели качества выпускаемой продукции или оказываемой услуги, выделенные как приоритетные), проанализировать проблемы роста конкурентоспособности и стратегических возможностей дальнейшего развития предприятия.

**8. Примеры тестов для контроля знаний**

1. Совокупность свойств продукции, обуславливающих её пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением – это ...

- Качество продукции
- Параметр продукции
- Свойство продукции
- Показатель качества продукции

2. Количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции – это ... 1.

- Качество продукции
- Параметр продукции
- Свойство продукции
- Показатель качества продукции

3. Проверка соответствия значений показателя качества испытуемого изделия установленным требованиям – это ...

Оценка качества  
Оценка уровня качества  
Контроль качества

4. Оценка уровня качества – это:

Сравнение показателей качества товара с требованиями НД  
Сравнение показателей качества двух товаров между собой  
Сравнение показателей качества оцениваемого товара с их базовыми значениями

5. Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией, направленная на выполнение требований к качеству – это ...

Оценка качества продукции  
Контроль качества продукции  
Управление качеством продукции

6. Способность товара удовлетворять потребности человека в соответствии с назначением – это ...

Меновая стоимость  
- Потребительная стоимость  
Свойство продукции  
Параметр продукции

7. Объектом управления качеством продукции являются ...

Товары  
Процессы, от которых зависит качество продукции  
Работники предприятия

8. Научная дисциплина, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества объекта – это ...

Математика  
Геометрия  
Квалиметрия

9. Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству – это ...

Управление качеством  
Система менеджмента качества  
Политика в области качества

10. Общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством – это ...

Управление качеством  
Система менеджмента качества  
Политика в области качества

11. Связь между достигнутым результатом и использованным ресурсами – это ...

Результативность  
Верификация  
Валидация

12. Повторяющаяся деятельность по улучшению результатов деятельности – это ...

Улучшение  
Постоянное улучшение

## Результативность

13. Часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества – это ...

Планирование качества

Обеспечение качества

Управление качеством

14. Часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены – это ...

Планирование качества

Обеспечение качества

Управление качеством

15. Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта установленным требованиям – это ...

Результативность

Качество

Валидация

16. Количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции – это ...

Качество продукции

Параметр продукции

Свойство продукции

Показатель качества продукции

## VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Управление качеством» представлены в нормативно-методических документах:

Положение об интерактивных формах обучения (<http://www.rea.ru>)

Положение об организации самостоятельной работы студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение о курсовых работах (<http://www.rea.ru>)

Положение о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов (<http://www.rea.ru>)

Положение об учебно-исследовательской работе студентов (<http://www.rea.ru>)

Организация деятельности студента по видам учебных занятий по дисциплине «Управление качеством» представлена в таблице 6:

Таблица 6 - Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Управление качеством»

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	<i>Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; отмечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале,</i>



	<i>необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (перечисление понятий) и др.</i>
Практические занятия	<i>Проработка рабочей программ, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, нормативными документами, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Решение расчетно-графических заданий, решение ситуационных задач по алгоритму и др.</i>
Лабораторные занятия	<i>Один из видов самостоятельной практической работы студентов. Целью лабораторных работ является углубление и закрепление теоретических знаний и развитие навыков самостоятельного проведения эксперимента. Процесс выполнения лабораторной работы состоит из 4-х этапов: самостоятельная подготовка к лабораторной работе (работа с рекомендуемой литературой и конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам), изучение методики и порядка выполнения заданий в лабораторной работе, выполнение заданий лабораторной работы, защита лабораторной работы. Защита лабораторной работы позволяет выяснить степень усвоения изученного материала и приобретения навыков экспертной работы.</i>
Индивидуальные задания	<i>Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания и нормативные документы, выполнение заданий по работе с нормативными документами, решение ситуационных и других задач</i>
Реферат, доклад	<i>Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомление со структурой и оформлением реферата</i>
Анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода	<i>Педагогическая технология, основанная на моделировании ситуации или использования реальной ситуации в целях анализа данного случая. Обучающиеся должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы основываются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.</i>
Форум	<i>Разновидность свободной дискуссии, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение. Отклонение от начальной темы обсуждения (оффтоп) часто запрещено правилами форума.</i>

## VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

В соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В.Плеханова» распределение баллов, формирующих рейтинговую оценку работы студента, осуществляется следующим образом, таблица :

Виды работ	Максимальное количество баллов
Выполнение учебных заданий на аудиторных занятиях	20
Текущий и рубежный контроль	20
Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)	40
Итого	100

Результаты входного контроля уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины, уровня профессиональной подготовки обучающихся в процессе изучения смежных дисциплин не формируют рейтинговую оценку работы обучающегося по дисциплине, критерии оценки входного контроля представлены в оценочных и методических материалах к дисциплине.

### Критерии оценки заданий текущего контроля успеваемости обучающихся в семестре

- 1) Расчет баллов по результатам текущего контроля - для студентов очной и очно-заочной формы обучения.

Расчет баллов по результатам текущего контроля в 6, 7 семестре для очной формы обучения:

Форма контроля	Наименование раздела (темы), выносимых на контроль	Форма проведения контроля	Количество баллов, максимально
<b>6 семестр Модуль 1 Теоретические и научные основы управления качеством</b>			
Текущий контроль	Тема 1. Основные понятия в области управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК).	<i>защита практ. работы</i>	2,0
	Тема 2. Принципы и функции управления качеством продукции и систем менеджмента качества.	-	-
	Тема 3. Методы менеджмента качества.	<i>защита практ. работы защита практ. работы кейс-стади, контрольная работа №1 (тест)</i>	2,0 2,0 1,0 2,0
	Тема 4. Правовое обеспечение качества. Международные стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004.	<i>защита практ. работы,</i>	2,0

	Тема 5. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях	<i>защита практ. работы, кейс-стади,</i>	2,0 1,0
	Тема 6. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла товаров.	<i>защита практ. работы</i>	2,0
	Тема 7. Экономика качества	<i>защита практ. работы контрольная работа №2</i>	2,0 2,0
<b>Всего</b>			<b>20</b>
<b>7 семестр Модуль 2 Управление качеством ресторанной продукции</b>			
Текущий контроль	Тема 1. Правовая и нормативная база управления качеством ресторанной продукции	<i>Защита практ. работы,</i>	1,5
	Тема 2. Требования к качеству сырья, полуфабрикатов и готовой продукции предприятий общественного питания	<i>Защита практ. работы, кейс-стади, контрольная работа №3</i>	1,5 0,5 0,5
	Тема 3. Методы контроля качества продукции предприятий общественного питания	<i>Защита лаборат. работы,</i>	1,5
		<i>Защита лаборат. работы,</i>	1,5
		<i>Защита лаборат. работы,</i>	1,5
		<i>Защита лаборат. работы,</i>	1,5
<i>Защита лаборат. работы, кейс-стади, кейс-стади,</i>		1,5 0,5 0,5	
Тема 4. Порядок проведения контроля. Испытательные лаборатории	<i>Защита практ. работ, кейс-стади,</i>	1,5 0,5	
Тема 5. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции на основе принципов ХАССП.	<i>Защита практ. работы, Форум, контрольная работа №4</i>	1,5 0,5 0,5	
<b>Всего</b>			<b>20</b>

Расчет баллов по результатам текущего контроля в 7, 8 семестре для очно-заочной формы обучения:

Форма контроля	Наименование раздела (темы), выносимых на контроль	Форма проведения контроля	Количество баллов, максимально
<b>7 семестр Модуль 1 Теоретические и научные основы управления качеством</b>			
Текущий контроль	Тема 1. Основные понятия в области управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК).	<i>защита практ. работы</i>	2,0
	Тема 2. Принципы и функции управления качеством продукции и систем менеджмента качества.	-	-
	Тема 3. Методы менеджмента качества.	<i>защита практ. работы защита практ. работы кейс-стади, контрольная работа №1 (тест)</i>	2,0 2,0 1,0 2,0
		Тема 4. Правовое	<i>защита практ. работы,</i>

	обеспечение качества. Международные стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004.		
	Тема 5. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях	<i>защита практ. работы, кейс-стади,</i>	2,0 1,0
	Тема 6. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла товаров.	<i>защита практ. работы</i>	2,0
	Тема 7. Экономика качества	<i>защита практ. работы контрольная работа №2</i>	2,0 2,0
<b>Всего</b>			<b>20</b>
<b>8 семестр Модуль 2 Управление качеством ресторанной продукции</b>			
Текущий контроль	Тема 1. Правовая и нормативная база управления качеством ресторанной продукции	<i>Защита практ. работы,</i>	1,5
	Тема 2. Требования к качеству сырья, полуфабрикатов и готовой продукции предприятий общественного питания	<i>Защита практ. работы, кейс-стади, контрольная работа №3</i>	1,5 0,5 0,5
	Тема 3. Методы контроля качества продукции предприятий общественного питания	<i>Защита лаборат. работы, Защита лаборат. работы, Защита лаборат. работы, Защита лаборат. работы, Защита лаборат. работы, Защита лаборат. работы, Защита лаборат. работы, кейс-стади, кейс-стади,</i>	1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 1,5 0,5 0,5
	Тема 4. Порядок проведения контроля. Испытательные лаборатории	<i>Защита практ. работ, кейс-стади,</i>	1,5 0,5
	Тема 5. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции на основе принципов ХАССП.	<i>Защита практ. работы, Форум, контрольная работа №4</i>	1,5 0,5 0,5
<b>Всего</b>			<b>20</b>

### Критерии оценки выполнения заданий к практическим занятиям

При оценке выполнения **заданий к практическим занятиям** и ответов на контрольные вопросы по защите практического занятия студентов по дисциплине «Управление качеством ресторанной продукции» учитываются следующие критерии:

1. Знание основных категорий изучаемой предметной области, глубина и полнота раскрытия вопроса.
2. Владение терминологическим аппаратом и использование его при ответе.
3. Умение объяснить сущность явлений, событий, процессов, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы.
4. Владение монологической речью, логичность и последовательность ответа, умение отвечать на поставленные вопросы, выражать свое мнение по обсуждаемой проблеме.

### 6 семестр

**2,0 балла** – выставляется студенту, если правильно выполнены все задания к практическому занятию, при устном ответе студент показывает прочные знания основных категорий изучаемой предметной области, ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; показано владение терминологическим аппаратом; умение

объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.

**1 балл** - выставляется студенту, если выполнены не все задания к практическому занятию или часть заданий выполнена неправильно, при устном ответе студент показал недостаточную глубину и полноту раскрытия темы; слабое знание основных вопросов теории; владеет слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.

**0 баллов** - выставляется студенту, если не выполнены все задания к практическому занятию.

#### *7 семестр*

**1,5 балла** – выставляется студенту, если правильно выполнены все задания к практическому занятию, при устном ответе студент показывает прочные знания основных категорий изучаемой предметной области, ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; показано владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.

**1,0 балл** - выставляется студенту, если выполнены не все задания к практическому занятию или часть заданий выполнена неправильно, при устном ответе студент показал недостаточную глубину и полноту раскрытия темы; слабое знание основных вопросов теории; владеет слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.

**0 баллов** - выставляется студенту, если не выполнены все задания к практическому занятию.

#### **Критерии оценки выполнения заданий к лабораторным занятиям**

**1,5 балла** – выставляется студенту, если правильно выполнены все задания к лабораторному занятию, при устном ответе студент показывает прочные знания основных категорий изучаемой предметной области, ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; показано владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.

**1 балл** - выставляется студенту, если выполнены не все задания к лабораторному занятию или часть заданий выполнена неправильно, при устном ответе студент показал недостаточную глубину и полноту раскрытия темы; слабое знание основных вопросов теории; владеет слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.

**0 баллов** - выставляется студенту, если не выполнены все задания к лабораторному занятию.

#### **Критерии оценивания письменной контрольной работы:**

#### *6 семестр*

**2 балла** - выставляется студенту, если исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой, ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; показано владение терминологическим аппаратом.

**1 балл** - выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

**0 балла** - выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при изложении ответов на вопросы.

#### ***7 семестр***

**0,5 балла** - выставляется студенту, если исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой, ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; показано владение терминологическим аппаратом.

**0,25 балла** - выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

**0 балла** - выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при изложении ответов на вопросы.

#### ***7 семестр (очно-заочная форма обучения)***

**1 балл** - выставляется студенту, если исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой, ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; показано владение терминологическим аппаратом.

**0,5 балла** - выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

**0 балла** - выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при изложении ответов на вопросы.

### **Критерии оценивания тестовых заданий**

Оценка по результатам тестирования складывается исходя из суммарного результата ответов на блок вопросов. Общий максимальный балл по результатам тестирования – 2 балла. Соответственно каждый правильный ответ в блоке из 25 вопросов оценивается в 0,08 балла.

### **Критерии оценки заданий к интерактивным занятиям**

Каждая форма интерактивного занятия нацелена на формирование у студентов навыков коллективной работы, а также навыков формулирования собственных выводов и суждений относительно проблемного вопроса. Вместе с тем, формы проведения предусмотренных занятий различаются, поэтому критерии оценивания устанавливаются отдельно для каждой формы занятий.

### **Критерии оценки кейс-задания**

### 6 семестр

**1,0 балл** - выставляется студенту, если он правильно разобрался в конкретной ситуации и сути проблемы; проявил способность анализировать и принимать решение по ситуации, которая возникла в результате происшедших событий или обстоятельств, предлагает возможные варианты решения и выбирает лучшие из них; обосновывает собственную точку зрения при анализе конкретной проблемы по предложенной ситуации, свободно отвечает на поставленные дополнительные вопросы, делает обоснованные выводы.

**0,5 балла** - выставляется студенту, если он не до конца разобрался в конкретной ситуации; предлагает возможные варианты решения проблемы; но затрудняется с выбором правильного варианта; поверхностно раскрывает материал по теме задания, излагаемый материал не систематизирован; выводы недостаточно аргументированы, имеются смысловые и речевые ошибки;

**0 баллов** - выставляется студенту, если он не раскрыл материал по теме задания

### 7 семестр

**0,5 балла** - выставляется студенту, если он правильно разобрался в конкретной ситуации и сути проблемы; проявил способность анализировать и принимать решение по ситуации, которая возникла в результате происшедших событий или обстоятельств, предлагает возможные варианты решения и выбирает лучшие из них; обосновывает собственную точку зрения при анализе конкретной проблемы по предложенной ситуации, свободно отвечает на поставленные дополнительные вопросы, делает обоснованные выводы.

**0,25 балла** - выставляется студенту, если он не до конца разобрался в конкретной ситуации; предлагает возможные варианты решения проблемы; но затрудняется с выбором правильного варианта; поверхностно раскрывает материал по теме задания, излагаемый материал не систематизирован; выводы недостаточно аргументированы, имеются смысловые и речевые ошибки;

**0 баллов** - выставляется студенту, если он не раскрыл материал по теме задания

### Критерии оценки форума

**0,5 балла** - выставляется студенту, если он демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы участников, соблюдает регламент выступления; понимает суть рассматриваемой проблемы.

**0,25 балла** - выставляется студенту, если он высказывает типовое суждение по вопросу, отвечает на вопросы участников, однако выступление носит затянутый или не аргументированный характер;

**0 баллов** - выставляется студенту, если он не принимает участие в форуме, либо принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других докладчиков.

### Критерии оценки творческого рейтинга

Распределение баллов осуществляется по решению кафедры и результат распределения баллов за соответствующие виды работ представляется в виде следующей таблицы:

Вид работы по разделу (теме) дисциплины	Количество баллов, максимально
<i>Разработка презентации по теме дисциплины</i>	5
<i>Статья, участие в конференции</i>	10

**Критерии оценки выступления с использованием электронной презентации**

5 баллов выставляется студенту, если соответствует:

- структура - количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (для 5-минутного выступления рекомендуется использовать не более 12-15 слайдов); наличие титульного слайда; наличие информации об авторах; оформлены ссылки на все использованные источники
- текст на слайдах - текст на слайде представляет собой опорный конспект (ключевые слова, маркированный или нумерованный список), без полных предложений; наиболее важная информация выделяется с помощью цвета, размера, эффектов анимации и т.д.
- наглядность - оформление слайдов соответствует теме, не препятствует восприятию содержания; для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления; текст легко читается; презентация не перегружена эффектами.
- содержание - презентация отражает основные этапы исследования (проблема, цель, гипотеза, ход работы, выводы, ресурсы); содержит ценную, полную, понятную информацию по теме; ошибки и опечатки отсутствуют

**Критерии оценки промежуточной аттестации**

**Зачет** по результатам изучения Модуля 1 «*Теоретические и научные основы управления качеством*» дисциплины «Управление качеством» в 6 семестре проводится в устной форме и соответствует **40 баллам**. Зачет состоит из *двух теоретических вопроса и двух простых практических заданий*.

Оценка по результатам зачета выставляется по следующим критериям:

- *теоретические вопросы – по 15 баллов каждый;*
- *практические задания – 10 баллов;*

**Экзамен** по результатам изучения Модуля 2 «*Управление качеством ресторанной продукции*» дисциплины «Управление качеством» в 7 семестре проводится по экзаменационным билетам, включающим *два теоретических вопроса и 1 задачу*, и соответствует **40 баллам**. Оценка по результатам экзамена выставляется по следующим критериям:

- правильный ответ на **первый вопрос – 12 баллов;**
- правильный ответ на **второй вопрос – 13 баллов;**
- правильное решение практического задания – **15 баллов.**

**Итоговый балл** формируется суммированием баллов за промежуточную аттестацию и баллов, набранных перед аттестацией в течение семестра. Приведение суммарной балльной оценки к четырех балльной шкале производится следующим образом.

**Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания**

100-балльная система оценки	Традиционная четырехбалльная система оценки	Формируемые компетенции (индикаторы компетенц	Критерии оценивания
-----------------------------	---	---	---------------------





			<p>назначения.</p> <p><b>Владеет навыками верно и в полном объеме:</b> разработки предупреждающих и корректирующих мероприятий по совершенствованию технологических процессов производства продукции питания различного назначения.</p>
		ОПК-3	<p><b>Знает верно и в полном объеме:</b> правила и порядок проведения технологического контроля соответствия качества производимой продукции и услуг установленным нормам; основные инструменты контроля качества, используемые в управлении качеством.</p> <p><b>Умеет верно и в полном объеме:</b> осуществлять технологический контроль соответствия качества производимой продукции и услуг установленным нормам; применять инструменты контроля качества в управлении качеством ресторанной продукции.</p> <p><b>Владеет навыками верно и в полном объеме:</b> работы с нормативно-правовыми документами, регламентирующими качество производимой продукции и услуг; методиками проведения и документального оформления технологического контроля соответствия качества производимой продукции и услуг установленным нормам; инструментами контроля качества, используемыми в управлении качеством.</p>
		ПК-7	<p><b>Знает верно и в полном объеме:</b> методы оценки результативности функционирования системы менеджмента качества в сфере индустрии питания и гостеприимства; методы достижения и управления устойчивым успехом организации.</p> <p><b>Умеет верно и в полном объеме:</b> проводить оценку результативности функционирования системы менеджмента качества в сфере индустрии питания и гостеприимства; применять методы управления устойчивым успехом организации.</p> <p><b>Владеет навыками верно и в полном объеме:</b> использования методов оценки результативности функционирования системы менеджмента качества в сфере индустрии питания и гостеприимства; методами управления устойчивым успехом организации.</p>
70 – 84 баллов	«хорошо» «зачтено»	ОК-4	<p><b>Знает с незначительными замечаниями:</b> российские и международные правовые и нормативно-технические документы, регламентирующие качество и безопасность сырья, полуфабрикатов и готовой ресторанной продукции; нормативные документы, регламентирующие требования, порядок разработки и сертификацию систем менеджмента качества (международные стандарты серии ИСО 9000), в том числе систем менеджмента безопасности пищевой продукции, производимой на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции (на основе принципов ХАССП).</p> <p><b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> применять правовые и нормативно-технические документы при разработке и сертификации систем менеджмента качества, в том числе систем менеджмента безопасности пищевой продукции, производимой на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции (на основе принципов ХАССП); осуществлять приемку сырья, полуфабрикатов по количеству и качеству, контроль</p>

		<p>качества ресторанной продукции в соответствии с действующими нормативно-техническими документами.</p> <p><b>Владеет навыками с незначительными замечаниями:</b> поиска и использования актуальных правовых и нормативно-технических документов в сфере управления качеством ресторанной продукции</p>
	ОПК-1	<p><b>Знает с незначительными замечаниями:</b> способы получения, хранения и обработки информации в области управления качеством, форматы предоставления информации в системах менеджмента качества, в том числе в системе менеджмента безопасности пищевой продукции (на основе принципов ХАССП); перечень и порядок разработки основных документов систем менеджмента качества</p> <p><b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> осуществлять поиск, хранение, обработку и анализ информации в системах менеджмента качества, в том числе в системе менеджмента безопасности пищевой продукции (на основе принципов ХАССП), представлять ее в требуемом формате с использованием информационных, компьютерных и сетевых технологий; разрабатывать основные документы систем менеджмента качества.</p> <p><b>Владеет навыками с незначительными замечаниями:</b> представления информации в требуемом формате в системах менеджмента качества в том числе в системе менеджмента безопасности пищевой продукции (на основе принципов ХАССП), с использованием информационных, компьютерных и сетевых технологий; навыками разработки основных документов систем менеджмента качества.</p>
	ОПК-2	<p><b>Знает с незначительными замечаниями:</b> технологические процессы производства продукции питания различного назначения, критические контрольные точки технологических процессов производства продукции питания различного назначения в соответствии с принципами ХАССП.</p> <p><b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> разрабатывать предупреждающие и корректирующие мероприятия по совершенствованию технологических процессов производства продукции питания различного назначения.</p> <p><b>Владеет навыками с незначительными замечаниями:</b> разработки предупреждающих и корректирующих мероприятий по совершенствованию технологических процессов производства продукции питания различного назначения.</p>
	ОПК-3	<p><b>Знает с незначительными замечаниями:</b> правила и порядок проведения технологического контроля соответствия качества производимой продукции и услуг установленным нормам; основные инструменты контроля качества, используемые в управлении качеством.</p> <p><b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> осуществлять технологический контроль соответствия качества производимой продукции и услуг установленным нормам; применять инструменты контроля качества в управлении качеством ресторанной продукции.</p> <p><b>Владеет навыками с незначительными замечаниями:</b> работы с нормативно-правовыми документами, регламентирующими качество производимой продукции и услуг; методиками проведения и документального</p>

			оформления технологического контроля соответствия качества производимой продукции и услуг установленным нормам; инструментами контроля качества, используемыми в управлении качеством.
		ПК-7	<p><b>Знает с незначительными замечаниями:</b> методы оценки результативности функционирования системы менеджмента качества в сфере индустрии питания и гостеприимства; методы достижения и управления устойчивым успехом организации.</p> <p><b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> проводить оценку результативности функционирования системы менеджмента качества в сфере индустрии питания и гостеприимства; применять методы управления устойчивым успехом организации.</p> <p><b>Владет навыками с незначительными замечаниями:</b> использования методов оценки результативности функционирования системы менеджмента качества в сфере индустрии питания и гостеприимства; методами управления устойчивым успехом организации.</p>
50 – 69 баллов	«удовлетворительно» «зачтено»	ОК-4	<p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> российские и международные правовые и нормативно-технические документы, регламентирующие качество и безопасность сырья, полуфабрикатов и готовой ресторанной продукции; нормативные документы, регламентирующие требования, порядок разработки и сертификацию систем менеджмента качества (международные стандарты серии ИСО 9000), в том числе систем менеджмента безопасности пищевой продукции, производимой на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции (на основе принципов ХАССП).</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> применять правовые и нормативно-технические документы при разработке и сертификации систем менеджмента качества, в том числе систем менеджмента безопасности пищевой продукции, производимой на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции (на основе принципов ХАССП); осуществлять приемку сырья, полуфабрикатов по количеству и качеству, контроль качества ресторанной продукции в соответствии с действующими нормативно-техническими документами.</p> <p><b>Владет на базовом уровне, с ошибками:</b> навыками поиска и использования актуальных правовых и нормативно-технических документов в сфере управления качеством ресторанной продукции</p>
		ОПК-1	<p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> способы получения, хранения и обработки информации в области управления качеством, форматы предоставления информации в системах менеджмента качества, в том числе в системе менеджмента безопасности пищевой продукции (на основе принципов ХАССП); перечень и порядок разработки основных документов систем менеджмента качества</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> осуществлять поиск, хранение, обработку и анализ информации в системах менеджмента качества, в том числе в системе менеджмента безопасности пищевой продукции (на основе принципов ХАССП), представлять ее в требуемом формате с использованием информационных, компьютерных и сетевых технологий; разрабатывать основные документы</p>

		<p>систем менеджмента качества.</p> <p><b>Владеет на базовом уровне, с ошибками:</b>          способностью представлять информацию в требуемом формате в системах менеджмента качества в том числе в системе менеджмента безопасности пищевой продукции (на основе принципов ХАССП), с использованием информационных, компьютерных и сетевых технологий; навыками разработки основных документов систем менеджмента качества.</p>
	ОПК-2	<p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b>          технологические процессы производства продукции питания различного назначения, критические контрольные точки технологических процессов производства продукции питания различного назначения в соответствии с принципами ХАССП.</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b>          разрабатывать предупреждающие и корректирующие мероприятия по совершенствованию технологических процессов производства продукции питания различного назначения.</p> <p><b>Владеет на базовом уровне, с ошибками:</b>          навыками разработки предупреждающих и корректирующих мероприятий по совершенствованию технологических процессов производства продукции питания различного назначения.</p>
	ОПК-3	<p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b>          правила и порядок проведения технологического контроля соответствия качества производимой продукции и услуг установленным нормам; основные инструменты контроля качества, используемые в управлении качеством.</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b>          осуществлять технологический контроль соответствия качества производимой продукции и услуг установленным нормам; применять инструменты контроля качества в управлении качеством ресторанной продукции.</p> <p><b>Владеет на базовом уровне, с ошибками:</b>          навыками работы с нормативно-правовыми документами, регламентирующими качество производимой продукции и услуг; методиками проведения и документального оформления технологического контроля соответствия качества производимой продукции и услуг установленным нормам; инструментами контроля качества, используемыми в управлении качеством.</p>
	ПК-7	<p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b>          методы оценки результативности функционирования системы менеджмента качества в сфере индустрии питания и гостеприимства; методы достижения и управления устойчивым успехом организации.</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b>          проводить оценку результативности функционирования системы менеджмента качества в сфере индустрии питания и гостеприимства; применять методы управления устойчивым успехом организации.</p> <p><b>Владеет на базовом уровне, с ошибками:</b>          навыками использования методов оценки результативности функционирования системы менеджмента качества в сфере индустрии питания и гостеприимства; методами управления</p>

			устойчивым успехом организации.
менее 50 баллов	«неудовлетворительно» «не зачтено»	ОК-4	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> российские и международные правовые и нормативно-технические документы, регламентирующие качество и безопасность сырья, полуфабрикатов и готовой ресторанной продукции; нормативные документы, регламентирующие требования, порядок разработки и сертификацию систем менеджмента качества (международные стандарты серии ИСО 9000), в том числе систем менеджмента безопасности пищевой продукции, производимой на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции (на основе принципов ХАССП).</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> применять правовые и нормативно-технические документы при разработке и сертификации систем менеджмента качества, в том числе систем менеджмента безопасности пищевой продукции, производимой на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции (на основе принципов ХАССП); осуществлять приемку сырья, полуфабрикатов по количеству и качеству, контроль качества ресторанной продукции в соответствии с действующими нормативно-техническими документами.</p> <p><b>Не владеет на базовом уровне:</b> навыками поиска и использования актуальных правовых и нормативно-технических документов в сфере управления качеством ресторанной продукции</p>
		ОПК-1	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> способы получения, хранения и обработки информации в области управления качеством, форматы предоставления информации в системах менеджмента качества, в том числе в системе менеджмента безопасности пищевой продукции (на основе принципов ХАССП); перечень и порядок разработки основных документов систем менеджмента качества.</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> осуществлять поиск, хранение, обработку и анализ информации в системах менеджмента качества, в том числе в системе менеджмента безопасности пищевой продукции (на основе принципов ХАССП), представлять ее в требуемом формате с использованием информационных, компьютерных и сетевых технологий; разрабатывать основные документы систем менеджмента качества.</p> <p><b>Не владеет на базовом уровне:</b> способностью представлять информацию в требуемом формате в системах менеджмента качества в том числе в системе менеджмента безопасности пищевой продукции (на основе принципов ХАССП), с использованием информационных, компьютерных и сетевых технологий; навыками разработки основных документов систем менеджмента качества.</p>

		<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> технологические процессы производства продукции питания различного назначения, критические контрольные точки технологических процессов производства продукции питания различного назначения в соответствии с принципами ХАССП.</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> разрабатывать предупреждающие и корректирующие мероприятия по совершенствованию технологических процессов производства продукции питания различного назначения.</p> <p><b>Не владеет на базовом уровне:</b> навыками разработки предупреждающих и корректирующих мероприятий по совершенствованию технологических процессов производства продукции питания различного назначения.</p>
		<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> правила и порядок проведения технологического контроля соответствия качества производимой продукции и услуг установленным нормам; основные инструменты контроля качества, используемые в управлении качеством.</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> осуществлять технологический контроль соответствия качества производимой продукции и услуг установленным нормам; применять инструменты контроля качества в управлении качеством ресторанной продукции.</p> <p><b>Не владеет на базовом уровне:</b> навыками работы с нормативно-правовыми документами, регламентирующими качество производимой продукции и услуг; методиками проведения и документального оформления технологического контроля соответствия качества производимой продукции и услуг установленным нормам; инструментами контроля качества, используемыми в управлении качеством.</p>
		<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> методы оценки результативности функционирования системы менеджмента качества в сфере индустрии питания и гостеприимства; методы достижения и управления устойчивым успехом организации.</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> : проводить оценку результативности функционирования системы менеджмента качества в сфере индустрии питания и гостеприимства; применять методы управления устойчивым успехом организации</p> <p><b>Не владеет на базовом уровне:</b> навыками использования методов оценки результативности функционирования системы менеджмента качества в сфере индустрии питания и гостеприимства; методами управления устойчивым успехом организации.</p>

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)

1. Рабочая программа по учебной дисциплине с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании кафедры торговли и общественного питания, протокол от 17.03.2020 № 8

И.о. зав. кафедрой



Е.Н. Губа

Согласовано на заседании УМС Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол от 19.03.2020 № 7

Председатель



Г.Л. Авагян

Утверждено советом Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол 26.03.2020 № 11

Председатель



А.В. Петровская

2. Рабочая программа по учебной дисциплине с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании кафедры торговли и общественного питания, протокол от 18.02.2021 № 7

Зав. кафедрой

Е.Н. Губа

Согласовано на заседании УМС Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол от 11.03.2021 № 6

Председатель



Г.Л. Авагян

Утверждено Советом Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол 30.03.2021 № 14

Председатель



А.В. Петровская

3. Рабочая программа с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании кафедры торговли и общественного питания, протокол № 7 от 17.02.2022г.

Заведующий кафедрой



Е.Н. Губа

Согласовано на заседании методического совета Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова протокол № 4 от 17.02.2022 г.

Председатель




Э.Г. Баладыга

Утверждено советом Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова протокол № 10 от 24.02.2022 г.



Председатель



А.В. Петровская

4. Рабочая программа по учебной дисциплине с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании кафедры товарной экспертизы, технологии торговли и ресторанного бизнеса, протокол от 28.02.2023 № 7

Зав. кафедрой



Е.Н. Губа

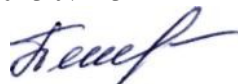
Согласовано на заседании МС Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол от 23.03.2023 № 5

Председатель

Э.Г. Баладыга

Утверждено Советом Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол 27.04.2023 № 13

Председатель



А.В. Петровская

**Краснодарский филиал РЭУ им.Г.В. Плеханова**  
**Карта обеспеченности дисциплины «Управление качеством»**  
**учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами**

Кафедра торговли и общественного питания


ОПОП ВО по направлению подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»

Направленность (профиль) программы «Технология и организация ресторанного дела»

Уровень подготовки бакалавриат

№ п/п	Наименование, автор	Выходные данные	Количество печатных экземпляров (шт)	Наличие в ЭБС (да/нет), название ЭБС	Количество экземпляров на кафедре (в лаборатории) (шт)	Численность студентов (чел)	Показатель обеспеченности студентов литературой: = 1(при наличии в ЭБС); или =(столбец4/столбец7) (при отсутствии в ЭБС)
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Основная литература</b>							
1	Аристов О.В. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. (Высшее образование: Бакалавриат)	М.: НИЦ Инфра-М. - 2020. - 224 с. – Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=353518">https://znanium.com/read?id=353518</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
2	Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания: учебник / под общ. ред. проф. В.М. Позняковского. - 3 изд., испр. и доп.	М.: ИНФРА-М, 2018 - 336 с. - Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=340047">https://znanium.com/read?id=340047</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
3	Шестопап Ю.Т. и др. Управление качеством. Учебное пособие. / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева (Высшее образование: Бакалавриат)	М.: ИНФРА-М. – 2019. - 331с. – Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=359336">https://znanium.com/read?id=359336</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
<b>Всего</b>			<b>x</b>	<b>3</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>1</b>
<b>Дополнительная литература</b>							

1	Дунченко, Н. И. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности: Учебное пособие / Н. И. Дунченко, М. Д. Магомедов, А. В. Рыбин.	4-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 212 с. - Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=94164">https://znanium.com/read?id=94164</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
2	Магомедов Ш. Ш. Управление качеством продукции: Учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова.	М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 334 с. - Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=358503">https://znanium.com/read?id=358503</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
3	Цопкало Л.А., Рождественская Л.Н. Контроль качества продукции и услуг в общественном питании / Цопкало Л.А., Рождественская Л.Н.	Новосиб.: НГТУ, 2013. - 230 с. - Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=1341">https://znanium.com/read?id=1341</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
4	Магер В.Е. Управление качеством: учебное пособие / В.Е. Магер. (Высшее образование).	М.: ИНФРА-М, 2020. — 176 с. – Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=346759">https://znanium.com/read?id=346759</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
5	Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. -	Москва : Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с. - Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=128762">https://znanium.com/read?id=128762</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
6	Николаева М.А., Резго Г.Я. Хранение продовольственных товаров: Учеб. пособие.	М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2019 – 304 с. - Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=355706">https://znanium.com/read?id=355706</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
7	Безопасность продовольственных товаров (с основами нутрициологии): Учебник / В.М. Позняковский.	М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 269 с. - Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=352078">https://znanium.com/read?id=352078</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
8	Пищевые ингредиенты и биологически активные добавки : учебник / В.М. Позняковский, О.В. Чугунова, М.Ю. Тамова ; под общ. ред. проф. В.М. Позняковского.	М. : ИНФРА-М, 2020. — 143 с. - Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=344996">https://znanium.com/read?id=344996</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
9	Сенсорный анализ продовольственных товаров на предприятиях пищевой промышленности, торговли и общественного питания: учебник / Н.В. Заворохина, О.В. Голуб, В.М. Позняковский. —	Москва: ИНФРА-М, 2020. — 144 с. -Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=348702">https://znanium.com/read?id=348702</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
<b>Всего</b>			<b>x</b>	<b>9</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>1</b>

Преподаватель  Е.Н. Губа

И.о. зав.кафедрой  Е.Н. Губа

(подпись, дата)

СОГЛАСОВАНО

Библиотекарь \_\_\_\_\_ Н.И. Криво

(подпись, дата)

(подпись, дата)

Министерство образования и науки Российской Федерации  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
 «Российский экономический университет имени Г.В.Плеханова»  
 КРАСНОДАРСКИЙ ФИЛИАЛ

**Кафедра торговли и общественного питания**

Направление подготовки: 19.03.04 Технология продукции  
 и организация общественного питания  
 Направленность (профиль) «Технология и организация  
 ресторанного дела»

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_\_**  
**по дисциплине «Управление качеством»**

1.	Измерительные методы контроля качества: понятие, разновидности, назначение, критерии выбора. Краткая характеристика основных измерительных методов.
2.	Контроль правильности проведения технологического процесса при производстве продукции на предприятиях общественного питания.
3.	В ресторане быстрого питания производится и реализуется картофель-фри. Жарка картофеля производится на неспециализированном оборудовании (электросковородах с непосредственным обогревом). При контроле качества подсолнечного масла, используемого для жарки картофеля через 14 часов после начала его использования показала, что цвет масла светло-коричневый, вкус горький с ярко-выраженным посторонним привкусом, имеет выраженный запах продуктов распада жиров. Возможно ли дальнейшее использование подсолнечного масла. Назовите нарушения порядка использования фритюрного жира.

Преподаватель, к.т.н, доцент

\_\_\_\_\_

Е.Н. Губа

(подпись)

И.о. зав. кафедрой, к.т.н., доцент

\_\_\_\_\_

Е.Н. Губа

(подпись)

Утверждено на заседании кафедры Протокол от «\_\_» \_\_\_\_\_ № \_\_