


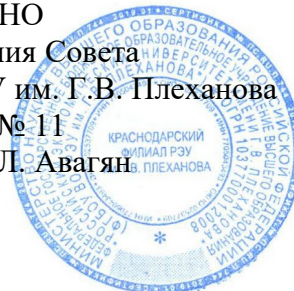
Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Петровская Анна Викторовна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 25.07.2023 11:27:21  
Уникальный программный ключ:  
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1f10c8c5199

**Приложение 3**  
**к основной профессиональной образовательной программе**  
**по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент**  
**направленность (профиль) программы Менеджмент на предприятиях**  
**ресторанно-гостиничного бизнеса**



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 экономики и управления

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**для студентов приема 2019 г.**

**Б1.В.ДВ.03.01.05    МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЙ**  
**РЕСТОРАННО-ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**

**Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент**  
**Направленность (профиль) программы «Менеджмент на предприятиях**  
**ресторанно-гостиничного бизнеса»**

Уровень высшего образования **Бакалавриат**  
Программа подготовки **прикладной бакалавриат**

Краснодар  
2019

## Рецензенты:

1. Дубинина М.А., к.э.н., доцент кафедры торговли и общественного питания Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В.Плеханова
2. Шевченко О.П., к.э.н., доцент кафедры менеджмента ФГБОУ ВО КубГАУ им. И.Т. Трубилина

## Аннотация рабочей программы дисциплины «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса»:

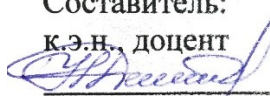
**Цель изучения дисциплины** – изучения данной дисциплины является формирование компетенций, направленных на освоение студентами сущности теории и практики управления качеством услуг предприятий индустрии гостеприимства и ресторанного бизнеса, а также привитие практических навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса в сложных современных условиях.

**Задачи дисциплины** – закрепление знаний теории управления качеством услуг применительно к конкретной сфере деятельности; формирование основных направлений менеджмента качества в индустрии гостеприимства; формирование умений в области применения и развития методов управления качеством услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса в условиях рыночной экономики; формирование навыков самостоятельного творческого использования теоретических знаний и умений управления качеством в практической деятельности бакалавра менеджмента.

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта.

Составитель:

к.э.н., доцент

 Н.В.Демьянченко

к.э.н., доцент кафедры экономики и управления

Рабочая программа рекомендована к утверждению кафедрой экономики и управления  
Протокол от «28» марта 2019 г. № 9

Заведующий кафедрой, к.э.н., доцент  И.В. Балашова  
(подпись)

Протокол заседания Учебно-методического совета от «18» апреля 2019 г. № 6

СОГЛАСОВАНО



Е.А. Резникова, директор ООО «Гостиница»

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ.....</b>	<b>4</b>
<b>II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>7</b>
<b>III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....</b>	<b>9</b>
<b>IV. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ, ИНФОРМАЦИОННОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>9</b>
<b>V. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>24</b>
<b>VI. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ.....</b>	<b>28</b>
<b>VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>44</b>
<b>VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ .....</b>	<b>45</b>
<b>Лист регистрации изменений .....</b>	<b>51</b>

### Приложения:

- 1. Карта обеспеченности дисциплины учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами**
- 2. Образец экзаменационного билета**

# I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

## 1.1 Цель дисциплины

Целью изучения данной дисциплины является формирование компетенций, направленных на освоение студентами сущности теории и практики управления качеством услуг предприятий индустрии гостеприимства и ресторанного бизнеса, а также привитие практических навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса в сложных современных условиях.

## 1.2 Учебные задачи дисциплины

Задачи дисциплины: закрепление знаний теории управления качеством услуг применительно к конкретной сфере деятельности; формирование основных направлений менеджмента качества в индустрии гостеприимства; формирование умений в области применения и развития методов управления качеством услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса в условиях рыночной экономики; формирование навыков самостоятельного творческого использования теоретических знаний и умений управления качеством в практической деятельности бакалавра менеджмента.

## 1.3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» относится к вариативной части учебного плана и является дисциплиной по выбору студентов.

Дисциплина изучается в 8 семестре. Дисциплина основывается на знании следующих дисциплин: «Методы принятия управленческих решений», «Стратегический менеджмент», «Производственный и операционный менеджмент», «Бизнес-планирование на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса» и др.

Для успешного освоения дисциплины «Менеджмент взаимодействия гостиничных и туристских предприятий» студент должен:

1. Знать теоретико-методологические основы управления гостиницами, принципы и формы взаимодействия гостиничных и туристских предприятий.
2. Уметь разрабатывать алгоритмы технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц.
3. Владеть навыками эффективной коммуникации, методами менеджмента; способностью находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовностью нести за них ответственность, руководить персоналом.

Изучение дисциплины «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» необходимо для дальнейшего освоения таких дисциплин, как: «Управление конкурентоспособностью предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса», «Обоснование и эффективность управленческих решений на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса», «Международный менеджмент на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса» и др.

## 1.4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Распределение часов дисциплины представлено в таблице.

*Таблица 1.1*

Показатель объема дисциплины	Всего часов по формам обучения		
	Очная	Заочная	Очно-заочная
Объем дисциплины в зачетных единицах		4	
Объем дисциплины в часах		144	

Контактная работа обучающихся с преподавателем (Контакт. часы), всего	30,35	20,35	38,35
1.Аудиторная работа (Ауд), всего:	28	18	36
в том числе:			
лекции, в том числе интерактивные ()	14 (4)	8 (4)	14 (4)
лабораторные занятия, в том числе интерактивные ()	-	-	-
практические (семинарские) занятия, в том числе интерактивные ()	14 (10)	10 (4)	22 (6)
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:	113,65	123,65	105,65
в том числе:			
самостоятельная работа в семестре (СРс)	80	117	72
самостоятельная работа в период экз.сессии (Контроль)	33,65	6,65	33,65

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплине осуществляется в соответствии с приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

### 1.5 Требования к результатам освоения содержания дисциплины

В результате освоения дисциплины в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа бакалавриата, должны быть решены следующие профессиональные задачи и сформированы следующие профессиональные компетенции: ПК-7; ПК-10.

**ПК-7** - владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов/ умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ

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

**1. Знать:** основы управления качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ

**2. Уметь:** управлять качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ

**3. Владеть:** навыками управления качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ

**ПК- 10** - владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления

В результате освоения компетенции **ПК-10** студент должен:

**1. Знать:** виды управленческих решений и методы их принятия, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса

**2. Уметь:** применять количественные и качественные методы анализа в ходе принятия управленческих решений, выбирать, анализировать и проводить адаптацию моделей к конкретным задачам управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса

**3. Владеть:** навыками построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей, методами математического моделирования организации систем управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса

## **1.6 Формы контроля**

Текущий контроль (контроль самостоятельной работы студента) осуществляется в процессе освоения дисциплины лектором и преподавателем, ведущим семинарские и практические занятия в соответствии с календарно-тематическим планом, в объеме часов, запланированных в расчете педагогической нагрузки по дисциплине в виде следующих работ: подготовка рефератов, эссе, собеседования, расчетные задания (задачи), тестирование, анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода.

Промежуточная аттестация в 8 семестре – **экзамен**

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента 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 «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» 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 дисциплины «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса», 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
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>	ПК-7 ПК-10	Диагностическое тестирование, лекции, практические занятия, работа с литературой, реферат
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>	ПК-7 ПК-10	Лекции, практические занятия, работа с литературой, обсуждение эссе, реферат
Тема 3. Методы менеджмента качества услуг	<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 услуг.</p>	ПК-7 ПК-10	Лекции, практические занятия, работа с литературой, обсуждение эссе, реферат
Тема 4. Правовое обеспечение качества. Международные стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004.	<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 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».</p>	ПК-7 ПК-10	Лекции, практические занятия, работа с литературой, расчетные задания, реферат
Тема 5. Разработка	Общее руководство качеством продукции, разработка и внедрение систем качества в организациях:	ПК-7	Лекции, практические



и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях РГБ	<p>организационная структура, обязанности и полномочия персонала, рабочие процедуры, документация. Модель СМК.</p> <p>Проверка систем качества: планирование, программа проведения, корректирующие действия. Сертификация систем качества.</p>	ПК-10	занятия, работа с литературой, анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода,
Тема 6. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла товаров.	<p>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.</p> <p>Отечественный и зарубежный опыт управления качеством продукции и системный менеджмент качества. Концепция и идеология Всеобщего управления качеством (TQM).</p> <p>Понятие об отраслевых системах менеджмента качества: в автомобильной, пищевой промышленности. Систем менеджмента безопасности пищевой продукции, производимой на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции (на основе принципов ХАССП)</p> <p>Система менеджмента окружающей среды – ИСО 14000. Тенденции интегрирования систем менеджмента.</p>	ПК-7 ПК-10	Лекции, практические занятия, работа с литературой, анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода,
Тема 7. Экономика качества услуг	<p>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.</p>	ПК-7 ПК-10	Лекции, практические занятия, работа с литературой, деловая игра, реферат

### III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» используются следующие образовательные технологии:

#### 1. Стандартные методы обучения:

лекции;

практические (семинарские) занятия, на которых обсуждаются основные проблемы, раскрываемые в лекциях и сформулированные в домашних заданиях;

консультации преподавателей;

подготовка рефератов;

самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим (семинарским) занятиям, выполнение письменных и устных заданий, работа с литературой;

тестирование.

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

интерактивные лекции;

анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода;

обсуждение подготовленных студентами эссе;

В процессе освоения дисциплины «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» используются следующие электронные технологии:

– мультимедиа-лекции,

– off-line (электронная почта) консультации и др.

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

#### 4.1 Рекомендуемая литература

##### Основная литература (О):

1. Аристов О.В. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. (Высшее образование: Бакалавриат) М.: НИЦ Инфра-М. - 2019. - 224 с.

<https://znanium.com/bookread2.php?book=1036974>

2. Зайцева Н. А Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/ Н. А. Зайцева 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.: <http://cyberleninka.ru/article/n/zaytseva>; <http://znanium.com/bookread2.php?book=543762>

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. – 2014. - 331с.

<https://znanium.com/bookread2.php?book=389993>

##### Нормативно-правовые документы (НПД):

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993).

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=2875#0>

2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая – Федеральный закон от 30.11.1994 № 51-ФЗ (в ред. от 03.07.2016). Принят Государственной Думой 21.10.1994

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=200566#0>

3. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть вторая – Федеральный закон от 26.01.1996 № 14-ФЗ (в ред. от 23.05.2016). Принят Государственной Думой 22.12.1995

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=198256#0>

4. Федеральный закон «Об обществах с ограниченной ответственностью» от 08.02.1998 № 14-ФЗ (в ред. от 03.07.2016). Принят Государственной Думой 14.01.1998. Одобрен Советом Федерации 28.01.1998.

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=194946#0>

5. Федеральный закон «Об акционерных обществах» от 29.12.1995 № 208-ФЗ (в ред. от 03.07.2016). Принят Государственной Думой 24.11.1995.

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=194915#0>

6. Федеральный закон «О несостоятельности (банкротстве)» от 26.10.2002 № 127-ФЗ (в ред. от 03.07.2016). Принят Государственной Думой 27.09.2002.

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=194764#0>

7. Закон Российской Федерации от 27.11.1992 N 4015-1 (ред. от 03.07.2016) «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=239851#0>

8. Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=189876#0>

9. Федеральный закон от 05.02.2007 г. № 12 «О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ"

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=346743#0>

10. Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=986420#0>

11. Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации от 25 января 2011 года № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=897644#0>

#### **Дополнительная литература (Д):**

1. Васин С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). М.: Издательство Юрайт, 2016. — 404 с.

[https://www.biblio-online.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-vseobschij-podhod-425062?share\\_image\\_id=#page/1](https://www.biblio-online.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-vseobschij-podhod-425062?share_image_id=#page/1)

2. Горбашко Е. А. Управление качеством : учебник для бакалавров / Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. и доп.— (Бакалавр. Академический курс). М. : Издательство Юрайт, 2016. — 450 с.

<https://www.biblio-online.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-387626#page/1>

3. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп.— (Бакалавр. Академический курс. Модуль.). М. : Издательство Юрайт, 2016. — 206 с.

<https://www.biblio-online.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-uslug-399396#page/1>

4. Менеджмент в туристской индустрии: Учебник / Баумгартен Л.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 236 с.: 60x90 1/16 (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-9558-0480-4 <http://znanium.com/bookread.php?book = 536346>

5. Технология и организация гостиничных услуг: Учебник /Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-010163-7, 500 экз.

<http://znanium.com/bookread.php?book=227413>

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

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

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

2. Справочно-правовая система Гарант (локальная версия)

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

1. ЭБС «ИНФРА–М» <http://znanium.com>
2. ЭБС «Лань» Книжная коллекция «Инженерно-технические науки»  
[www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com)
3. ЭБС BOOK.ru <http://www.book.ru>
4. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://biblio-online.ru/>

#### **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>

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

1. Сайт «Компьютерная поддержка учебно-методической деятельности филиала»  
<http://vrgteu.ru>
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам - федеральная информационная система открытого доступа к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке учебно-методических материалов для всех уровней образования:  
<http://window.edu.ru/>

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

Операционная система Windows 10

Пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010 Rus,

Антивирусная программа Касперского Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-Расширенный Rus Edition,

PeaZip,

Adobe Acrobat Reader DC

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

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы студентов по дисциплине «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» представлено в «Методическом пособии по организации самостоятельной работы и подготовке к практическим (семинарским) занятиям с использованием инновационных методов обучения» для студентов направления подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профиля) программы «Менеджмент на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса».

Пример заданий по организации самостоятельной работы студента.

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

**Литература: О-1, 2, 3; НПД-1-3; Д-1-3.**

**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 28546-02 «Мыло туалетное твердое. Общие технические условия», 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	Показатели безопасности

### Задание 2.

Ознакомьтесь по ГОСТ 18198-89 «Телевизоры. Общие технические условия» с основными показателями качества.

Работу оформить в таблице:

Наименование товара	ГОСТ	Основные показатели				
		Функциональные	Эргономические	Эстетические	Надежности	Безопасности

### Задание 3.

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 28546-02 «Мыло туалетное твердое. Общие технические условия», ГОСТ Р 52189-2003 «Мука пшеничная. Общие технические условия», ГОСТ 18510-87 «Бумага писчая. Технические условия» (с Изменениями N 1, 2, 3) ГОСТ 32513-2013 «Топлива моторные. Бензин неэтилированный. 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.

Ознакомиться 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-1-3; Д-1-3.**

### **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.** Toyota открыла новое понимание качества, выпустив лучшую в мире продукцию, но уже готова спросить себя, как делать еще лучше. «Неустанная погоня за совершенством» - этот лозунг можно отнести не только к продукции компании Toyota, но и к самой компании. Это и есть наглядный пример функционирования динамики качества в понимании японских специалистов. В.А. Лapidус как-то спросил участников конференции по качеству на АвтоВАЗе: «Что вы производите?» Ответы были очевидными - автомобили, транспортные средства, запасные части. Тогда автор предложил другой взгляд: «Вы участвуете в предоставлении услуг по транспортировке». Сравните и проанализируйте подходы управления качеством в японской и российской автомобильных компаниях.

**Ситуационная задача 3.** 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 4.** 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 5.** 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 услуг.**

**Литература: О-1, 2, 3; НПД-1-3; Д-1-3.**

#### **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 магазин поступила партия швейных изделий в объеме 1800 штук на вешалах. При проведении контроля качества данной партии было выявлено 8 дефектных единицы продукции.

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 швейных изделий?

Будет ли принята данная партия швейных изделий по результатам контроля качества?

### Задание 3.

Выделите основные требования потребителей к автомобилю. 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. Машиностроительное предприятие получает необходимые ему комплектующие 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	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  $Q_b = 40$ . Коэффициенты весомости:  $m_1 = 4$ ;  $m_2 = 3$ ;  $m_3 = 2$ ;  $m_4 = 1$ .

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 складского хранения и подготовки к продаже охлажденного мяса.

#### **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-1-3; Д-1-3.**

#### **Вопросы для самопроверки.**

1. Средства УТП – нормативные документы.
2. 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.
3. Требования к документам СМК согласно ГОСТ ISO 9001-2015.
4. Технический регламент как носитель обязательных требований.
5. Классификация обязательных требований.
6. 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».
7. Государственный контроль (надзор) за соблюдением обязательных требований: понятие, назначение, сфера применения, объекты государственного контроля (надзора), принципы, порядок проведения.
8. Полномочия органов государственного контроля (надзора).

#### **Индивидуальное задание**

**Задание 1. Изучение и применение основных положений Закона РФ «О защите прав потребителей», используя:**

- Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара.
- Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.
- Перечень товаров длительного пользования, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы.

- Перечень товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению.
- Перечень технически сложных товаров в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков.

## **1.2. Применение Закона РФ «О защите прав потребителей» (решение ситуационных задач)**

Сделайте анализ каждой ситуации и примите обоснованные конкретные решения по защите прав потребителей и ответственности продавцов (производителей, исполнителей).

### Ситуация 1.

Покупатель Соколов 25 марта купил в магазине «Бакалея» кофе натуральный молотый производства Колумбии. 26 марта покупатель обнаружил, что на упаковке отсутствует информация по приготовлению напитка на русском языке.

Охарактеризуйте действия покупателя и продавца в данной ситуации.

### Ситуация 2.

Покупательница приобрела швейную машинку "Чайка" в магазине "Все для дома". Швейная машинка в период действия гарантийного срока вышла из строя. Покупательница потребовала замены изделия на машину аналогичной марки. Директор магазина сказала покупательнице, что она не имеет права на обмен, а может сделать гарантийный ремонт швейной машины.

Какими будут ваши предложения по разрешению создавшейся ситуации?

### Ситуация 3.

Покупатель В.И. Петров купил в магазине 10 февраля без примерки полуботинки для сына стоимостью 115 рублей. Позднее, 23 февраля этого же года он обратился к директору магазина с требованием обменять полуботинки, ссылаясь на то, что они не подошли сыну по размеру.

Каковы действия директора магазина в данной ситуации?

### Ситуация 4.

Покупательница. Дымова купила 5 мая в магазине пакет с пшеничной мукой в фабричной упаковке весом 2 кг. 7 мая она пришла в магазин и попросила обменять этот пакет на другой -весом 3 кг. Однако директор магазина отказалась удовлетворить просьбу покупательницы.

Права ли директор? Ответ обоснуйте.

### Ситуация 5.

Покупателю Семенову был продан батон пшеничного хлеба, который оказался некачественным: в его разрезе обнаружен непромес. Покупатель принес батон обратно и потребовал заменить его.

Как должен поступать в данной ситуации продавец?

### Ситуация 6.

Покупатель купил в кондитерском магазине торт «Сказка». Данный товар не понравился членам семьи по внешнему оформлению.

Имеет ли покупатель право на обмен? Если - да, то какой срок обмена?

### Ситуация 7.

П.С.Иванов купил корейский телевизор, к которому приложена инструкция только на корейском, английском и японском языках. Фирма предложила покупателю сделать перевод за 15 долларов.

Права покупателя в данной ситуации.

### Ситуация 8.

Назовите сроки предъявления потребителем требований по недостаткам товаров с гарантийными сроками службы.

Дайте определение гарантийного срока службы, укажите его назначение.

### Ситуация 9.

Назовите сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков сезонных товаров. Какие товары относятся к сезонным?

Ситуация 10.

Охарактеризуйте правила обмена изделия из золота. В каких случаях осуществляется обмен? Порядок обмена.

Ситуация 11.

Охарактеризуйте порядок расчетов с покупателем при замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки.

Ситуация 12.

Магазин не может устранить дефект мебели в 20-дневный срок или предложить аналогичную мебель в течение 7 дней из-за ее отсутствия.

Охарактеризуйте права потребителя в данной ситуации.

Ситуация 13.

Охарактеризуйте содержание информации об изготовителе, исполнителе, продавце товара, предусмотренной Законом РФ "О защите прав потребителей".

Ситуация 14.

Охарактеризуйте содержание информации о товарах, работах, услугах, предусмотренной Законом РФ "О защите прав потребителей".

Ситуация 15.

Дайте понятие срока годности товара. Порядок его исчисления и значение.

Ситуация 16.

Покупатель приобрел в магазине французский коньяк. При употреблении коньяк оказался недоброкачественным. Покупатель обратился к директору магазина с просьбой заменить французский коньяк на армянский. Работники магазина удовлетворили претензию покупателя только через 34 дня.

Как следует поступать в этой ситуации покупателю?

Ситуация 17.

Покупатель настаивает на обмене телевизора, купленного два месяца назад. Свое требование он мотивирует тем, что телевизор имеет плохое изображение, не подлежащее настройке, о чем подтверждает справка гарантийной мастерской. Продавец не соглашается с требованием покупателя и предлагает ему произвести гарантийный ремонт.

Кто прав в данной ситуации? Ответ обоснуйте.

Если продавец в данной ситуации считает, что недостаток возник вследствие нарушения потребителем правил эксплуатации телевизора, то кто должен доказать этот факт?

Ситуация 18.

Покупательница приобрела холодильник, который сломался на десятом месяце гарантии. Она сдала его в гарантийную мастерскую, где из-за отсутствия запчастей ремонтировали 6 месяцев. А потом требовали оплаты ремонта под предлогом, что гарантийный срок службы холодильника закончился.

Работники мастерской в данной ситуации не правы дважды.

Докажите это.

Ситуация 19.

Покупательница купила 25 января оливковое масло в стеклянной бутылке по цене 150 рублей, а 1 февраля принесла его в магазин с просьбой вернуть его стоимость, т.к. масло оказалось фальсифицированным, о чем свидетельствует акт проведенный независимой экспертизы. Цена масла на момент возврата составила 180 рублей.

Возможно ли удовлетворить просьбу покупательницы? Если да, то какую сумму она должна получить?

Ситуация 20.

Покупатель купил в магазине банку цейлонского чая и подарочный пакет. Через два часа вернулся и попросил взять товар назад и вернуть ему деньги. Заведующий секцией отказался вернуть деньги.

Прав ли он? Ваши действия в качестве заведующего секцией?

### **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».
7. Ответственность органов государственного контроля (надзора) и их должностных лиц при осуществлении государственного контроля (надзора) за соблюдение требований технических регламентов.

### **Тема 5. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях** **Литература: О-1, 2, 3; НПД-1-3; Д-1-3.**

#### **Вопросы для самопроверки.**

1. Общее руководство качеством продукции, разработка и внедрение систем качества в организациях: организационная структура, обязанности и полномочия персонала, рабочие процедуры, документация.
2. Модель СМК.
3. Проверка систем качества: планирование, программа проведения, корректирующие действия.
4. Сертификация систем качества.

#### **Индивидуальные задания:**

##### **Индивидуальные задания:**

1. Разработать политику в области качества для предприятия:
  - реализующего игрушки.
  - выпекающего хлеб и хлебобулочные изделия.
  - осуществляющего ремонт бытовой техники.
2. Разработать 3-4 цели для предприятия.
3. Для описанных процессов определить критерии и методы их измерения и анализа.
4. Определить возможные мероприятия по улучшению.
5. 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-1-3; Д-1-3.**

#### **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 автомобильной, пищевой промышленности.
7. Систем менеджмента безопасности пищевой продукции, производимой на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции (на основе принципов ХАССП)
8. 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.** .Английский специалист по вопросам качества Джон Окланд приводит следующий пример: «Часто, сняв со своего запястья часы и показывая их классу - студентам университета, аспирантам, опытным менеджерам, я задавал один и тот же вопрос: «Это качественные часы?» Ответы не отличались разнообразием: - Нет, они сделаны в Японии. - Нет, они плохие. - Нет, на них царапины. - А насколько они надежны? - Я не надел бы такие! Моим часам наносили оскорбление везде в мире - Лондоне, Нью-Йорке, Париже, Сиднее, Брюсселе, Амстердаме, Бредфорде! Очень редко мне приходилось объяснять, что качество часов зависит от того, какие требования к ним предъявляет владелец: возможно, обилие драгоценных камней придает впечатление богатства, а цифровое табло, показывающее не только время, но еще день недели и дату, престижно для деловых людей, как и возможность погружения в море на глубину 50 метров - для аквалангистов. Очевидно, выполнение этих требований и определяет качество часов». Прокомментируйте данный рассказ с позиций TQM.

#### Задание 3.

1. Выберите в качестве объекта анализа производственной продукции пищевой отрасли, приборостроительной 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-маркетинг (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
Маркетинг	Постоянно иметь предоставление об	Исследование рынка для определения своего	Отдел маркетинга.

	удовлетворённости потребителя качеством продукции, уровнем обслуживания, знать требования потребителя, своевременно быть информированным при изменении требований	потребителя, разработка методов мониторинга, мониторинг требований к качественным характеристикам продукции, обработка результатов мониторинга для определения объективного мнения, выдача информации в соответствующие отделы предприятия.	
--	---	---	--

4. Составить цикл Деминга для указанной деятельности, Каждой группе составить цикл PDCA для произвольного вида деятельности в рамках выбранного для итогового отчета предприятия.

#### **Задание 4.**

1. 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».

2. 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.

#### **Тема 7. Экономика качества услуг**

**Литература: О-1, 2, 3; НПД-1-3; Д-1-3.**

##### **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.

**Задание 1.** Завод производит три вида продукции: А, В, С. На стадии проектирования сложного технического изделия А решается вопрос об объеме и уровне детализации технического описания. Предположим, разработка подробных инструкций по обслуживанию будет стоить 25 тыс. руб. плюс издание для каждого комплекта оборудования - еще 10 руб. Причем наличие или отсутствие инструкций никак не отразится на цене продажи (10 тыс. руб.), так как гарантийные обязательства включают обслуживание с выездом к заказчику, т.е. потребитель не будет интересоваться сопроводительной документацией из-за уверенности в технической поддержке. Сервисный отдел предприятия работает по окладному принципу, и расходы на его содержание составляют 50 тыс. руб. в месяц. Средняя стоимость одного вызова составляет 400 руб. (средние транспортные расходы плюс почасовая ставка персонала, умноженная на среднее время вызова), среднее количество вызовов - 100 в месяц, и они распределены следующим образом: изделие А (выпуск без инструкции по обслуживанию) - 60; изделие В и С - по 20 каждое (снабжены инструкциями). Из опыта производства и

обслуживания изделий В и С следует, что в результате выпуска инструкций по эксплуатации количество вызовов снизится с 60 до 20 в месяц. Обоснуйте, следует ли выпускать инструкции по обслуживанию изделий.

### Задание 1.

Установить с помощью ABC-анализа и диаграммы Парето важнейшие факторы, обуславливающие спрос на продукцию, с целью повышения конкурентоспособности продукции.

Выделить из нижеприведенных статей затрат 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.
14. 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 табл. 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				

#### Контрольные вопросы:

1. Что такое оценочные затраты на качество?
2. Какова информационная база анализа затрат на качество?
3. Охарактеризовать этапы формирования затрат на качество.
4. Что представляют собой предупредительные затраты на качество?
5. Что включают в себя затраты на устранение дефектов?
6. В чем принципиальное отличие концепции качества, используемой всеобщим управлением качеством (TQM), от традиционной точки зрения на разделение затрат на качество?
7. В чем преимущество сметы затрат перед другими носителями информации?
8. Что является «рекламацией»?
9. Перечислите показатели, используемые при анализе брака и потерь от брака?

#### 4.8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (разделов)

В процессе преподавания дисциплины «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» используются:

1. Аудиторный фонд Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова.
2. Библиотека с читальным залом, фонд которой составляют учебная, методическая и учебно-методическая литература, научные издания.
3. Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала.
4. Мультимедийное оборудование (проекторы, ноутбуки, компьютерные рабочие места и т.д.).
5. Наглядные пособия.
6. Раздаточные материалы.
7. Электронные учебные издания, представленные на цифровых носителях (CD, DVD) - учебники, учебные и учебно-методические пособия и др.

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 «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» по формам обучения представляет содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием часов и видов занятий, самостоятельной работы и формы контроля. Тематический план изучения дисциплины для студентов очной формы обучения представлен в таблице 5.1.

Таблица 5.1

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы									Контактная работа по промежуточной аттестации и в период экз. сессии, Каттэкз	Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля (КСР)
	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	л е к ц и и								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Тема 1. Основные понятия в области управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК).	2	2	-	4	-	Д/2	-	-	-	-	Лит., Д., Т, С	8	-	диагностическое тестирование, доклад, собеседование
Тема 2. Принципы и функции управления качеством продукции и систем менеджмента качества.	2	2	-	4	ИЛ/2	Д/2	-	-	-	-	Лит., Д., Т, С	12	-	Доклад, тест, собеседование
Тема 3. Методы менеджмента качества услуг	2	2	-	4	-	Д/2	-	-	-	-	Лит., ИДЗ, С, Д	12	-	Проверка ИДЗ, собеседование
Тема 4. Правовое обеспечение качества. Международные стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004.	2	2	-	4	ИЛ/2	-	-	-	-	-	Лит., Т,ТК, С	12	-	Собеседование, контрольная работа(тест)
Тема 5. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях	2	2	-	4	-	Д/2	-	-	-	-	Лит., Т, С, ДС	12	-	Собеседование, тест, дискуссия
Тема 6. Управление качеством на	2	2		4	-	-	-	-	-	-	Лит., ТК, С	12	-	Доклад,

различных стадиях жизненного цикла товаров.														собеседование
Тема 7. Экономика качества услуг	2	2		4	-	Д/2	-	-	-	-	Лит., ТК, С	12	-	Доклад, собеседование
<b>Итого:</b>	<b>14</b>	<b>14</b>		<b>28</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	-	-	-	-	-	<b>80</b>	-	
<b>Экзамен</b>					-	-	-	-	<b>2</b>	<b>0,35</b>	-	-	<b>33,65</b>	
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>14</b>	<b>14</b>		<b>28</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	-	-	<b>2</b>	<b>0,35</b>	-	<b>80</b>	<b>33,65</b>	

Тематический план изучения дисциплины для студентов очно-заочной формы обучения представлен в таблице 5.2.

Таблица 5.2

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы									Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля (КСР)	
	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
Тема 1. Основные понятия в области управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК).	2	2	-	4	-	Д/2	-	-	-	-	Лит., Д., Т, С	8	-	диагностическое тестирование, доклад, собеседование
Тема 2. Принципы и функции управления качеством продукции и систем менеджмента качества.	2	2	-	4	ИЛ/2	-	-	-	-	-	Лит., Д., Т, С	12	-	Доклад, тест, собеседование
Тема 3. Методы менеджмента качества услуг	2	4	-	6	-	Д/2	-	-	-	-	Лит., ИДЗ, С, Д	12	-	Проверка ИДЗ, собеседование
Тема 4. Правовое обеспечение качества. Международные стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004.	2	4	-	6	ИЛ/2	-	-	-	-	-	Лит., Т,ТК, С	12	-	Собеседование, контрольная работа(тест)

Тема 5. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях	2	4	-	6	-	Д/2	-	-	-	-	Лит., Т, С, ДС	12	-	Собеседование, тест, дискуссия
Тема 6. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла товаров.	2	4		6	-	-	-	-	-	-	Лит., ТК, С	12	-	Доклад, собеседование
Тема 7. Экономика качества услуг	2	2		4	-	-	-	-	-	-	Лит., ТК, С	4	-	Доклад, собеседование
<b>Итого:</b>	<b>14</b>	<b>22</b>		<b>36</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	-	-	-	-	-	<b>72</b>	-	
<b>Экзамен</b>					-	-	-	-	<b>2</b>	<b>0,35</b>	-	-	<b>33,65</b>	
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>14</b>	<b>22</b>		<b>36</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	-	-	<b>2</b>	<b>0,35</b>	-	<b>72</b>	<b>33,65</b>	

Тематический план дисциплины «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» 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

Наименование разделов и тем	Контактная работа /контактные часы										Самостоятельная работа*			Формы текущего контроля (КСР)
	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
Тема 1. Основные понятия в области управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК).	-	-	-	-	-	Д/2	-	-	-	-	Лит., Д., Т, С	8	-	диагностическое тестирование, доклад, собеседование
Тема 2. Принципы и функции управления качеством продукции и систем менеджмента качества.	2	2	-	4	ИЛ/2	-	-	-	-	-	Лит., Д., Т, С	8	-	Доклад, тест, собеседование

Тема 3. Методы менеджмента качества.	2	2	-	4	-	Д/2	-	-	-	-	Лит., ИДЗ, С, Д	8	-	Проверка ИДЗ, собеседование
Тема 4. Правовое обеспечение качества. Международные стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004.	-	2	-	2	ИЛ/2	-	-	-	-	-	Лит., Т,ТК, С	8	-	Собеседование, контрольная работа(тест)
Тема 5. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях	2	2	-	4	-	Д/2	-	-	-	-	Лит., Т, С, ДС	8	-	Собеседование, тест, дискуссия
Тема 6. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла товаров.	2	-		2	-	-	-	-	-	-	Лит., ТК, С	8	-	Доклад, собеседование
Тема 7. Экономика качества	-	2		2	-	Д/2	-	-	-	-	Лит., ТК, С	8	-	Доклад, собеседование
<b>Итого:</b>	<b>8</b>	<b>10</b>		<b>18</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	-	-	-	-	-	<b>117</b>	-	
<b>Экзамен</b>					-	-	-	-	<b>2</b>	<b>0,35</b>	-	-	<b>6,65</b>	
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>8</b>	<b>10</b>		<b>18</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	-	-	<b>2</b>	<b>0,35</b>	-	<b>117</b>	<b>6,65</b>	

Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» определены в «Методическом пособии по организации самостоятельной работы и подготовке к практическим (семинарским) занятиям с использованием инновационных методов обучения» для студентов направления подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профиля) программы «Менеджмент на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса» (<http://vrgteu.ru>).

5.3 Сокращения, используемые в Тематическом плане изучения дисциплины, таблица

Таблица 5.3

Сокращение	Вид работы
С	Подготовка к собеседованию
ИЛ	Интерактивная лекция
Лит	Работа с литературой
Д	Доклад
ИДЗ	Индивидуальное домашнее задание
Т	Подготовка к тестированию
ТК	Подготовка к текущему контролю
ДС	Дискуссия

## VI. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы по дисциплине «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» разработаны в соответствии с требованиями Положения «Об оценочных материалах в ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В.Плеханова». Оценочные и методические материалы хранятся на кафедре, обеспечивающей преподавание данной дисциплины.

Планируемые результаты обучения студентов по дисциплине «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» представлены в разделе II «Содержание дисциплины».

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности включают нижеследующее.

**1 Диагностическое тестирование входного контроля уровня профессиональной подготовки обучающихся в процессе изучения смежных дисциплин:**

**1. Суть управления состоит:**

- а) в выработке, принятии и реализации управленческого решения;
- б) в исполнении управленческого решения;
- в) в достижении прибыли организацией;
- г) в устранении конкурентов.

**2. Рынок, соответствующий положению, когда спрос превышает предложение**

**- это:**

- а) рынок производителя;
- б) рынок посредника;
- в) рынок продавца;
- г) рынок покупателя.

**3. Организационная структура представляет собой:**

- а) создание условий для эффективной работы сотрудников;
- б) подбор специалистов, распределение задач, прав и ответственности, создание условий для эффективной работы сотрудников, организацию взаимодействия службы с другими подразделениями;

в) подбор специалистов, организацию взаимодействия службы с другими подразделениями;

г) набор специалистов с целью исследования рынка.

**4. В соответствии с концепцией Мескона основные (общие) функции управления реализуются в следующем порядке:**

а) планирование, организация, мотивация, контроль;

б) организация, планирование, контроль, мотивация;

в) планирование, организация, контроль, мотивация;

г) мотивация, контроль, планирование, организация.

## 2 Тематика курсовых работ

Курсовая работа по дисциплине «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» учебным планом не предусмотрена.

## 3. Вопросы к экзамену

Номер вопроса	Перечень вопросов к экзамену
1	Управление качеством продукции: понятие, цели и задачи. Объекты и субъекты управления качеством продукции. Петля качества.
2	Требования к качеству товаров и показатели качества. Градация товаров по качеству. Проблема унификации градаций продукции по качеству.
3	Градация услуг по качеству.
4	Методы определения показателей качества: классификация и характеристика.
5	Методы определения уровня качества товаров: дифференциальный, комплексный, смешанный.
6	Принципы и функции управления качеством. Характеристика цикла Деминга.
7	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.
8	Элементы системы менеджмента качества.
9	Характеристика принципов СМК.
10	Становление и эволюция систем менеджмента качества в России и за рубежом.
11	Статистические методы контроля качеством продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика и алгоритм построения Диаграммы Паретто.
12	Статистические методы контроля качеством продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика и алгоритм построения причинно-следственной диаграммы (схемы Исикавы).
13	Статистические методы контроля качеством продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика и алгоритм построения контрольных карт, их роль в статистическом регулировании параметров технологического процесса.
14	Статистические методы контроля качеством продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика диаграммы разброса, гистограммы, метода расслоения, графиков.
15	Статистический выборочный контроль качества продукции: понятие, основные термины и определения (дефект, несоответствие, приемлемый уровень качества, план выборочного контроля, схема выборочного контроля, система выборочного контроля, контроль качества по альтернативному признаку, партия продукции, выборка (проба), предельное качество).

16	Правила формирования и представления партий товара для контроля качества. Правила приемки партий товара и управление непринятыми партиями и несоответствующими единицами. Приемочное, браковочное число, уровень дефектности.
17	Суть репрезентативного и расслоенного отбора выборок. Правила двухступенчатого или многоступенчатого отбора выборок. Правила переключения с одного вида контроля на другой.
18	Характеристика способов предоставления продукции на контроль при использовании методов случайного отбора выборок штучной продукции («ряд», «россыпь», «в упаковке», «поток»).
19	Методы отбора единиц продукции в выборку (отбор с применением случайных чисел, отбор «вслепую» (метод наибольшей объективности), систематический отбор). Правила обеспечения представительности партий.
20	Характеристика функции развертывания качества и ее реализация в модели «Дом качества».
21	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.
22	Требования к СМК согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
23	Ответственность руководства как блок в модели СМК, согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
24	Связь и совместимость стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 9004-2010, различие между задачами ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 9004-2010.
25	Основные подходы к проведению постоянного улучшения и перечень операций, составляющих процесс постоянного улучшения, согласно ГОСТ Р ИСО 9004-2010.
26	Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организациях. Стадии и этапы создания СМК.
27	Организационная структура СМК.
28	Рабочие процедуры СМК.
29	Документальная основа СМК: необходимость документирования, классификация документов, требования к документированию, управление документацией. Характеристика внутренних документов СМК.
30	Управление качеством на этапах планирования и проектирования продукции.
31	Управление качеством продукции на производственной стадии.
32	Управление качеством продукции на стадиях обращения, транспортирования, погрузочно-разгрузочных работ, на стадии эксплуатации.
33	Проверка (аудит) систем менеджмента качества.
34	Анализ и самооценка систем менеджмента качества. Отличие методов самооценки и внутреннего аудита.
35	Сертификация систем менеджмента качества.
36	Инспекционный контроль сертифицированных систем менеджмента качества.
37	Компетентность и оценка аудиторов СМК по ГОСТ Р ИСО 19011-2012.
38	Системы менеджмента безопасности пищевой продукции: понятие, ключевые элементы.
39	Применение принципов ХАССП в производстве пищевой продукции.
40	Основные термины и определения в области менеджмента безопасности пищевой продукции.
41	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».
42	Создание и внедрение ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.



43	Сертификация систем менеджмента безопасности пищевой продукции в России.
44	Преимущества от внедрения и сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
45	Законодательное регулирование создания и обязательной сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
46	Технические регламенты как носители обязательных требований.
47	Классификация обязательных требований.
48	Ответственность за нарушение обязательных требований в соответствии с российским законодательством.
49	Зарубежный опыт управления качеством продукции и системный менеджмент качества. Концепция и идеология Всеобщего управления качеством (TQM).
50	Отечественный опыт управления качеством продукции. Премия Правительства РФ по качеству: модель, критерии использования модели для самооценки организации.
51	Экономические категории качества.
52	Затраты на качество: понятия и классификация, необходимость документального учета
53	Методы определения и оптимизации затрат на качество: Метод Парето – ABC; метод Тагути; метод функционально-стоимостного анализа (ФСА).
54	Оценка эффективности процесса управления
55	Документальная основа СМК: необходимость документирования, классификация документов, требования к документированию, управление документацией. Характеристика внутренних документов СМК.
56	Управление качеством на этапах планирования и проектирования продукции.
57	Управление качеством продукции на производственной стадии.
58	Управление качеством продукции на стадиях обращения, транспортирования, погрузочно-разгрузочных работ, на стадии эксплуатации.
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	Системы менеджмента безопасности пищевой продукции: понятие, ключевые элементы.
65	Применение принципов ХАССП в производстве пищевой продукции.
66	Основные термины и определения в области менеджмента безопасности пищевой продукции.
67	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».
68	Создание и внедрение ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
69	Сертификация систем менеджмента безопасности пищевой продукции в России.
70	Преимущества от внедрения и сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
71	Законодательное регулирование создания и обязательной сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
72	Технические регламенты как носители обязательных требований.

### Практические задания к экзамену (задачи)

1	Среднесписочная численность работающих в сети кофеен «Альянс» составляет 30 человек. Среднемесячная заработная плата – 13000 руб. Определите годовой и месячный фонд оплаты труда.
2	В кафе «Лагуна» с годовым объемом продаж 96 млн. руб. и площадью 120 м <sup>2</sup> среднесписочная численность работников составила 20 человек. Определите производительность труда работников (в среднем в год, в месяц).
3	Бригада работников комбината питания «ТРК» в составе 5 человек за смену продолжительностью 8 час. выполнила фасовочные работы на сумму 160 тыс. руб. Рассчитайте среднюю производительность труда работника бригады за смену, за час работы.
4	В кафе «КоFF» оплата труда кондитера при повременной оплате составляет 12000 руб. при норме выпуска кондитерских изделий 500 ед. в месяц. Определите заработок кондитера, работающего на прямой сдельной оплате труда при фактической выработке 600 ед. Как изменится его заработок при увеличении выработки на 150 ед.?
5	Посредник реализует кулинарную продукцию фирмы на условиях комиссионной оплаты в размере 2% объема продаж. Определите его заработок за месяц при продаже на сумму 1300 тыс. руб. Как изменится размер оплаты труда при увеличении продаж на сумму 300 тыс. руб.?
6	Работник для совершения крупной покупки нуждается в денежных средствах в сумме 120 тыс. руб. Его труд оплачивается работодателем на условиях комиссионного вознаграждения в размере 2,5% от сумм заключенных сделок на продажу. На какую сумму работник должен заключить сделок? Сколько времени ему понадобится, если в среднем в месяц он заключает сделок на 1200 тыс. руб.?
7	Сеть закусочных здорового питания «Д’Иван» внедряет на рынок новую продукцию. В первый месяц объем продаж составил 17200 руб., во второй месяц – 25800 руб., в третий – 43000 руб. Определите темп роста продаж за каждый месяц. Рассчитайте среднемесячный темп роста продаж.
8	Компания «РеалКом», реализующая компьютерную технику для предприятий массового питания, увеличила объем продаж с 6 тыс. ед. до 9 тыс. ед. Прибыль от продажи единицы техники составляет 1300 руб. Определите размер прибыли предприятия от продаж, в т.ч. дополнительно полученной прибыли.
9	Объем денежной выручки пиццерии «Май» составил за год 2825 тыс. руб. Установите размер прибыли от продаж при условии, что ее доля в денежной выручке предприятия в среднем составляет 12%.
10	В результате внедрения бонусных программ денежная выручка компании возросла на 13,5%. Рассчитайте, как изменится прибыль от продаж при условии, что по опыту работы компании рост денежной выручки на 1% позволяет увеличить прибыль от продаж в среднем на 0,2%.
11	Вследствие усилившейся конкуренции прибыль от продаж ресторана «Весна» снизилась на 3,5%. Определите изменение денежной выручки, если при сложившемся соотношении 1% снижения прибыли от продаж соотносится с уменьшением денежной выручки в среднем на 4%.
12	Вследствие ошибок в системе стимулирования производительность труда работников пекарни «Мега-С» снизилась с 5902 тыс. руб. на 12%. Установите сложившуюся производительность труда работников.
13	После внедрения нового технологического оборудования производительность труда работников кафе «Комфорт» увеличилась на 15%. Укажите, как изменится прибыль от продаж, если по опыту работы предприятия рост производительности труда на 1% позволяет увеличить прибыль от продаж в среднем на 0,2%.
14	Руководство предприятия быстрого питания объявило, что для реализации стратегических целей необходимо обеспечить получение прибыли от продаж в размере не менее 950 тыс. руб. Рассчитайте, какой для этого должна быть денежная выручка, если на 1 руб. выручки приходится в среднем 0,22 руб. прибыли от продаж.
15	Необоснованная кадровая политика руководства организации привела к снижению прибыльности (эффективности труда) персонала на 147 тыс. руб. или на 9%. Найдите исходное значение прибыльности персонала.
16	За счет расширения зоны обслуживания денежная выручка фитнес-бара «24 часа» возросла и составила 27015 тыс. руб. Определите размер фонда оплаты труда персонала, если по опыту работы предприятия его доля по отношению к денежной выручке в среднем составляет 6%.

17	В ООО «Восток» на 1 руб. денежной выручки приходится в среднем 0,17 руб. расходов на оплату труда. Определите размер оплаты труда работников при объеме денежной выручки 3196 тыс. руб.
18	В компании «Визит» в результате проведенных мероприятий фонд оплаты труда работников увеличился на 8%. Укажите, как изменился объем денежной выручки, исходя из того, что увеличение оплаты труда на 1% обеспечивается ростом денежной выручки в среднем на 1,8%.
19	Опыт работы ИП «Блинница» показывает, что при росте денежной выручки на 1% оплата труда работников увеличивается в среднем на 0,6%. Как должна увеличиться денежная выручка, чтобы оплата труда работников возросла на 2%?
20	В результате введения соревнования между работниками столовой «Вилка-Ложка» объем продаж фирмы увеличился и составил 3709 тыс. руб. Определите размер оплаты труда работников, при условии, что на 1 руб. денежной выручки приходится в среднем 0,14 руб. расходов на оплату труда.
21	Анализ показателей деятельности фирмы «Пирог» показал, что на 1 руб. расходов на оплату труда персонала приходится в среднем 12 руб. денежной выручки. Определите объем денежной выручки при среднемесячной сумме расходов на оплату труда 89 тыс. руб.
22	В ОАО «Спутник» в результате стимулирующих мероприятий производительность труда персонала увеличилась на 14%. Рассчитайте, как изменится оплата труда, если по сложившемуся соотношению рост производительности труда на 1% сопровождается увеличением оплаты труда в среднем на 0,7%.
23	В компании «Аква» в результате введения стимулирующих выплат фонд оплаты труда увеличился на 7%. Укажите, как изменилась производительность труда работников, если по опыту работы предприятия увеличение оплаты труда на 1% сопровождается увеличением производительности труда на 1,6%.
24	В кофейне «Гранд» с численностью 19 чел. производительность труда снизилась на 16430 руб. Установите потери денежной выручки для организации. Рассчитайте, при каком размере производительности труда объем денежной выручки может составить 3785 тыс. руб.
25	В ресторанно-гостиничном комплексе «Альянс» было проведено обучение в виде тренинга продаж для 5 сотрудников стоимостью 5200 руб. за каждого участника. В итоге выручка от продаж возросла на 42 тыс. руб. Укажите размер дополнительно полученной прибыли от продаж.
26	В ООО «Маяк» рентабельность продаж составляет 6,2% при размере прибыли от продаж 501 тыс. руб. Укажите объем денежной выручки предприятия. Рассчитайте, насколько следует увеличить прибыль от продаж, чтобы рентабельность составила 7,0%?
27	В сети быстрого питания «Парус» при объеме денежной выручки 5463 тыс. руб. рентабельность продаж снизилась на 1,2%. Определите размер снижения прибыли от продаж. Укажите, какой должна быть прибыль от продаж, чтобы рентабельность увеличилась до 6,5%?
28	В фирме «Сириус» численностью 29 чел. прибыльность персонала снизилась на 8970 руб. Установите потери прибыли от продаж. Рассчитайте, насколько следует увеличить прибыльность персонала, чтобы компенсировать потери и получить дополнительную прибыль в размере 120 тыс. руб.?
29	В кафе «КоFF» оплата труда кондитера при повременной оплате составляет 12000 руб. при норме выпуска кондитерских изделий 500 ед. в месяц. Определите заработок кондитера, работающего на прямой сдельной оплате труда при фактической выработке 600 ед. Как изменится его заработок при увеличении выработки на 150 ед.?
30	Посредник реализует продукцию фирмы на условиях комиссионной оплаты в размере 2% объема продаж. Определите его заработок за месяц при продаже на сумму 1300 тыс. руб. Как изменится размер оплаты труда при увеличении продаж на сумму 300 тыс. руб.?
31	Сеть закусочных здорового питания «Д'Иван» внедряет на рынок новую продукцию. В первый месяц объем продаж составил 17200 руб., во второй месяц – 25800 руб., в третий – 43000 руб. Определите темп роста продаж за каждый месяц. Рассчитайте среднемесячный темп роста продаж.
32	Объем денежной выручки пиццерии «Май» составил за год 2825 тыс. руб. Установите размер прибыли от продаж при условии, что ее доля в денежной выручке предприятия в среднем составляет 12%.
33	Вследствие усилившейся конкуренции прибыль от продаж ресторана «Весна» снизилась на 3,5%. Определите изменение денежной выручки, если при сложившемся соотношении 1% снижения прибыли от продаж соотносится с уменьшением денежной выручки в среднем на 4%.

34	После внедрения нового технологического оборудования производительность труда работников кафе «Комфорт» увеличилась на 15%. Укажите, как изменится прибыль от продаж, если по опыту работы предприятия рост производительности труда на 1% позволяет увеличить прибыль от продаж в среднем на 0,2%.
35	За счет расширения зоны обслуживания денежная выручка бара «24 часа» возросла и составила 27015 тыс. руб. Определите размер фонда оплаты труда персонала, если по опыту работы предприятия его доля по отношению к денежной выручке в среднем составляет 6%.
36	В ООО «Восток» на 1 руб. денежной выручки приходится в среднем 0,17 руб. расходов на оплату труда. Определите размер оплаты труда работников при объеме денежной выручки 3196 тыс. руб.

Пример оформления экзаменационного билета по дисциплине «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» представлен в Приложении 2.

#### 4 Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Тесты:

##### Примеры вопросов для собеседования

#### **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 2. Изучение видов контроля качества и градаций товаров и услуг по качеству

### Задание 1.

Используя ГОСТ 16504-81, ознакомьтесь с терминами и определениями, относящимися к контролю качества продукции.

1.1. Выпишите стандартную классификацию видов контроля по основным признакам.

1.2. Выпишите определения следующих терминов:

- контроль качества продукции;
- инспекционный контроль;
- сплошной контроль;
- выборочный контроль;
- входной контроль;
- операционный контроль;
- приемочный контроль;
- метод контроля.

1.3. Напишите, какие из перечисленных выше видов контроля применяются:

- а) в условиях магазина,
- б) в условиях производства?

### Задание 2.

Изучите градации товаров по качеству (сорт, группа сложности, группа качества, номер, марка, класс и другие) на основе стандартов на конкретные группы товаров и критериев, по которым товары относятся к определенной градации.

Результаты запишите по форме:

Группа продукции	Наименование и обозначение стандарта	Градация по качеству	Критерии качества	Примеры, характеризующие различия в качестве товаров разной градации
		Сорт		
		Группа сложности		
		Группа качества		
		Номер		
		Марка		

### Задание 3.

Изучите градации услуг по качеству (категория гостиницы, класс ресторана и другие) на основе стандартов на конкретные группы услуг и критериев, по которым услуга относится к определенной категории.

Результаты запишите по форме:

Группа услуги	Наименование и обозначение стандарта	Градация по качеству	Критерии качества	Примеры, характеризующие различия в качестве услуг разной градации
---------------	--------------------------------------	----------------------	-------------------	--

		Категория		
		Класс		
		и т.д.		

**Контрольные вопросы для защиты практического занятия:**

1. Дайте определения следующим терминам: фактор качества, дефект, явные и скрытые, критические, значительные, малозначительные, устранимые, неустраняемые дефекты.
2. Характеристика обязательных требований к товару.
3. Специфические требования к качеству услуги.
4. Градация продукции и услуг по качеству.
5. Критерии для отнесения продукции (услуг) к категориям качества.

**Практическое занятие 4. Использование статистических методов в управлении качеством**

**Задание 1. «Причинно-следственная диаграмма Исикава»**

Кратко законспектируйте характеристику и алгоритм построения диаграммы. С помощью приведенных примеров выполните предложенные задачи.

**Ситуационные задачи**

1. Определите, от каких факторов, и в какой мере зависит качество организации торгово-технологического процесса магазина «Рыбопродукты».
2. Постройте диаграмму Исикава для процессов складского хранения и подготовки к продаже швейных и трикотажных изделий на торговом предприятии.

**Задание 2. «Диаграмма Парето»**

Изучите общую характеристику метода, законспектируйте алгоритм построения, с помощью приведенных примеров решите ситуационные задачи.

**Ситуационные задачи**

1. В результате сортировки 5 тонн картофеля на овощехранилище в январе месяце, стандартной продукции осталось около 3 тонн. Анализ качества картофеля позволил выявить следующие дефекты (таблица 1).

**Таблица 1 – Дефекты картофеля**

Показатели	Количество, кг
1. Количество клубней размером менее 35 мм	120
2. Содержание меньших размером клубней до 10 мм	10
3. Содержание клубней с израстаниями, наростами, позеленением	375
4. Содержание увядших клубней	200
5. Содержание клубней с механическими повреждениями	400
6. Содержание раздавленных клубней, половинок и частей	30
7. Содержание клубней, поврежденных сельскохозяйственными вредителями:	
- проволочником,	500
- грызунами;	750
8. Содержание клубней, поврежденных болезнями:	

- ржавой пятнистостью,	175
- паршой,	140
- гнилью и фитофторой;	300
9. Содержание замороженных, запаренных клубней	80
10. Содержание земли	55
11. Содержание органических и минеральных примесей	5
Итого	

Используя данные таблицы и требования ГОСТ 51808-2013, определите потери от некачественной продукции в рублях, постройте диаграмму Парето и произведите ее анализ с выработкой рекомендаций овощехранилищу, если известно, что стоимость картофеля составляет 3 рубля за 1 кг, часть нестандартной продукции можно реализовать на кормовые цели по цене 1 рубль за 1 кг.

2. По результатам работы оптового предприятия за I квартал текущего года, руководством была поставлена задача на оптимизацию ассортимента. Решение задачи поручено торговому отделу фирмы. Сведения о реализации товаров фирмой приведены в таблице 4.4.

Таблица 2 – Данные о реализации товаров за I квартал

Наименование товарных групп	Количество реализованных товаров, шт.	Прибыль от реализации, руб.
1. Синтетические моющие средства	2000	7500
2. Товары бытовой химии	1850	23125
3. Хозяйственные бытовые товары	500	11250
4. Предметы личной гигиены	2100	37800
5. Парфюмерно-косметические товары	780	15600
6. Посуда одноразовая	10000	200
7. Игрушки пластмассовые	150	450
8. Швейные изделия	300	112500
9. Галантерейные товары	450	2250
10. Канцелярские товары	7000	8750
11. Сувениры	130	1560
Итого	25260	220985

С использованием диаграммы Парето определите, ассортимент каких товарных групп необходимо расширить, а каких – исключить из перечня, реализуемых предприятием товаров.

### Задание 3. «Контрольные карты»

Ознакомьтесь с характеристикой метода, законспектируйте алгоритм построения, изучите предложенные примеры и решите ситуационные задачи.

#### *Ситуационные задачи*

1. В магазин хлебобулочных изделий осуществляется поставка продукции 2 раза в день от «Хлебозавода № 1» согласно сделанным заявкам. Из каждой партии продукции проводится выборочная проверка массы изделий. Размер выборки – 5 штук. Нормативно-технической документацией предусмотрены следующие допуски 750 + 10 гр.

Результаты выборочного контроля представлены в таблице 3.

Таблица – 3

Номер выборки	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>
1	2	3	4	5	6
1.	753	753	752	749	750
2.	749	747	751	751	749
3.	745	749	755	751	749
4.	745	749	748	750	748
5.	754	751	750	750	746
6.	744	751	752	749	751
7.	748	749	748	752	749
8.	748	744	745	744	745
9.	748	746	755	748	748
10.	749	752	750	750	752
11.	749	751	748	751	750
12.	7551	748	751	754	752
13.	750	751	750	751	754
14.	758	748	752	752	755
15.	755	755	753	748	750
16.	754	760	756	758	749
17.	754	753	756	748	757
18.	750	755	753	759	752
19.	756	751	754	748	742
20.	753	749	745	745	758

- 1) Разработайте контрольный листок для регистрации данных.
- 2) Постройте гистограмму на основании данных карты распределения индивидуальных значений.
- 3) Определите положение границ регулирования и составьте контрольную  $(\bar{X} - R)$  – карту.
- 4) Установите положение границ регулирования для индивидуальных значений. Сопоставив эти границы с допусками нормативно-технической документации, определите, находится ли процесс выпечки хлеба в налаженном состоянии.

2. Краснодарская оптовая база «Обувторг» заключила договор с московской фабрикой на поставку обуви. Поставки осуществляются согласно договору два раза в месяц. Приемка обуви по количеству и качеству проводится на складе оптовой базы, при этом используется ГОСТ 9289-78 «Обувь. Правила приемки». Контроль выборочный. Имеются следующие данные о качественных приемках продукции за прошедшие 10 месяцев: всего было сделано 20 выборок по 80 пар обуви в каждой. В этих выборках оказалось следующее число дефектных пар обуви: 5, 8, 7, 7, 6, 3, 11, 2, 5, 6, 9, 10, 0, 10, 5, 11, 8, 0, 0, 8.

- 1) Найдите значения центральной линии и границ регулирования для контрольной р-карты.
- 2) Совпадают ли границы регулирования с требованиями стандартов, если приемочное число – 7, а браковочное – 11 предусмотрены стандартом?
- 3) Постройте р-карту.
- 4) Определите, на каких условиях нужно продолжать работу с данным поставщиком?

3. Анализ актов проведения качественной экспертизы «Бюро товарных экспертиз» за три года позволил получить следующие данные (таблица 4).



Представьте данные анализа в графической форме. Определите, имеется ли зависимость между количеством составляемых актов и случаями выявления брака. У какого предприятия обнаружен самый большой процент браковочных изделий, а у какого – наименьший?

Таблица 4 – Результаты качественной экспертизы «Бюро товарных экспертиз»

Наименование поставщика	2013 г.			2014 г.			2015 г.		
	Составле но актов	Случаев выявления брака		Составл ено актов	Случаев выявлени я брака		Составл ено актов	Случаев выявления брака	
		Шт.	шт.		%	шт.		шт.	%
ООО «Кондинская ПБ»	68	52	76,5	75	61	81,3	69	54	78,2
Новоенисейский ЛПК	77	74	96,1	81	76	93,8	83	77	92,8
Кировская ЛБ	54	52	96,2	58	49	84,5	66	55	83,3
Тихвинский ЛПХ	61	54	88,5	94	91	96,8	84	81	96,4
Подосиновский МХЛ	49	21	50	36	12	33,3	40	19	47,5
ЗАО «Межлесторг»	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

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

1. Кратко охарактеризуйте инструменты контроля качества - контрольную карту, диаграмму Парето, диаграмму Исикавы. Назовите другие методы контроля качества, используемые в управлении качеством.

1. Дайте характеристику статистических методов управления качеством - статистический анализ, статистическое регулирование технологических процессов, статистический приемочный контроль качества продукции.

#### **5 Типовые задания к интерактивным занятиям**

##### **Деловая игра на тему: «Конкурс в области качества товаров».**

Деловая игра – метод имитации принятия решений руководящими работниками или специалистами в различных производственных ситуациях (в учебном процессе – в искусственно созданных ситуациях), осуществляемый по заданным правилам группой людей или человеком и ЭВМ в диалоговом режиме, при наличии конфликтных ситуаций или информационной неопределенности. Деловые игры применяются в качестве активного обучения бизнесу, познания норм поведения, освоения процессов принятия решения.

Проведение деловой игры запланировано на практическом занятии по дисциплине «Управление качеством» по теме «Основные понятия в области управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК). Деловая игра имитирует работу экспертной комиссии при проведении конкурса по качеству.

Деловая игра является наиболее удачным инструментом в разрешении тех проблем, которые возникают в ходе работы экспертных комиссий. Игра позволяет не только закрепить теоретические знания студентов, но и освоить на практике применение методов оценки уровня качества, развить самостоятельность в принятии решений, привить навыки работы в коллективе.

#### **Организация проведения деловой игры**

Для проведения игры необходимы следующие организационные мероприятия:

**Введение в деловую игру.** На данном этапе преподаватель должен пояснить участникам игры, что результаты работы экспертных комиссий при проведении конкурсов в области качества во многом определяются согласованностью хозяйственных интересов изготовителей и потребителей, а также компетентностью экспертов. Затем указать, что любое изделие дает разную информацию для технолога, инженера, товароведа, эксперта Торгово-промышленной палаты, представителей министерства по разным причинам, например, различием их хозяйственных интересов, уровнем знаний и навыков и т.п. Следует пояснить, что на итог группового решения влияет не только объективная информация, но и субъективные характеристики членов группы, которые могут доминировать и оказывать сильное влияние на результат. Поэтому следует попытаться урегулировать степень этого влияния в процедуре группового решения. Деловая игра позволит выявить согласованность хозяйственных интересов всех участников игры.

**Распределение участников игры** следует провести на следующие микрогруппы:

1. рабочая микрогруппа – для выполнения различного рода консультаций, вычислительных и организационных работ в соответствии с правилами и инструкциями игры для обеспечения непрерывного развития игры во времени по разрешению противоречий и освобождению игроков от рутинных операций, сдерживающих процесс развития и отвлекающих игроков от основного процесса. В состав рабочей группы включают студента с хорошим знанием компьютерных программ для решения задач в интерактивном режиме с компьютером.
2. представители изготовителей - студенты, представляющие образцы бытовых пылесосов на конкурс.
3. экспертная комиссия, которая разбивается на две равные по числу участников микрогруппы – первая называется «производитель», а вторая – «потребитель». При необходимости указанные микрогруппы можно разделить на части «торговля», «предприятие», «экспертные организации», «государственные органы управления». Данные распределения игроков по должностям представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Состав экспертной комиссии конкурса качества

Подгруппа	Должность	Фамилия и инициалы игрока
Предприятие	1. Директор 2. Главный инженер 3. Коммерческий директор	
Торговля	1. Директор оптовой базы 2. Старший товаровед предприятия оптовой торговли 3. Директор магазина	
Экспертные организации	1. Эксперт Торгово-промышленной палаты 2. Эксперт Бюро товарных экспертиз	
Государственные органы управления	1. Эксперт Роспотребнадзора по Краснодарскому краю 2. Эксперт ЦСМ 3. Начальник отдела защиты прав потребителей администрации Краснодарского края	

**Изучение условий деловой игры** осуществляется индивидуально каждым участником игры, связано с освоением справочной информации, учебной литературы, инструкций по выполнению вычислительных работ, оценки уровня качества товаров и экспертной оценки, инструкций хозяйственных интересов разных должностных лиц, таблиц и анкет экспертного опроса.

**Обсуждение условий деловой игры** в микрогруппах необходимо для обмена мнениями по предстоящему процессу игры.

**Установление регламента игры** для планирования времени работы в микрогруппах.

**Проведение «разминки»** перед игрой, связанной с беглым ознакомлением с правилами деловой игры, получением пробных ощущений во взаимодействии игроков в микрогруппах, возможности организации коллективных действий и поиска согласованных решений для достижения цели.

**Оценка итогов деловой игры:** проводится путем оценки компетенций, выявленных в ходе деловой игры. Оцениваются компетенции по пятибалльной шкале. При этом заполняется таблица:

Оценка компетенций, выявленных в ходе деловой игры

Компетенции	Студенты			
	Иванов	Петров	Сидоров	...
<b>ПК-3</b> – владение навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности.				
<b>ПК-6</b> – способность участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организации изменений				

Подробный сценарий деловой игры приведен в «Методическом пособии по выполнению практических занятий с использованием интерактивных форм обучения по дисциплине «Управление качеством на предприятии».

### 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 «Контроль качества товаров»

На склад магазина поступила партия повседневных мужских ботинок в количестве 3500 пар. При контроле качества были обнаружены следующие пороки:

- в 2-х парах – липкость покровной пленки материала;
- в 3-х парах – укороченный рант 5мм;
- в 5-и парах – разная высота между полупарами в 1, 2, 2, 3 и 6 мм соответственно.

Используя соответствующие стандарты ответьте на вопросы:

1. Назовите объем выборки?
2. Можно ли принять данную партию обуви? Почему?
3. Какой вид контроля (усиленный, нормальный, ослабленный) нужно применять при таком уровне дефектности?

#### **Кейс-стади «Использование метода QFD в образовательной сфере»**

Вы являетесь студентом вуза, то есть потребителем образовательных услуг. Выделите основные требования потребителей к аудитории, в которой проходят аудиторные занятия.

Вопросы:

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.

#### **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.

### **6 Примеры тестов для контроля знаний**

#### **Вариант – I**

1. Дайте определение основным терминам и определениям в области качества продукции.
  1. Дайте определение понятию «петля качества».
  2. TQM – это:
    - a) комплексное управление качеством;
    - a) тотальное управление качеством;
    - b) глобальное управление качеством.
  3. Основными этапами формирования модели исходной ситуации потребления являются:
    - a) выбор показателей качества;
    - b) выбор потребительских свойств;
    - c) выбор товарной группы;
    - d) изучение потребителей;
    - e) изучение конкурентов;
    - f) изучение условий потребления товара;

- g) изучение руководств по эксплуатации;
- h) формирование исходной ситуации потребления.

4. Управление качеством – это:

- a) совокупность организационной структуры, методик, процессов, ресурсов, необходимых для руководства качеством;
- b) основные цели и задачи предприятий в области качества;
- c) совокупность мероприятий по повышению уровня качества;
- d) методы и деятельность оперативного характера в области качества;
- e) деятельность, направленная на совершенствование систем качества.

5. Какие характеристики свойственны кружкам качества?

- a) добровольный характер участия;
- b) оперативное решение проблем;
- c) участники временно освобождаются от основной работы;
- d) отсутствие начальства в руководстве;
- e) напряженный график работы;
- f) результатом работы является расширение кругозора участников и рекомендации руководству по улучшению работы предприятия.

6. От каких условий зависит возможность использования принципа TQM?

- a) Совершенствование оборудования;
- b) направленность руководства на повышение качества;
- c) вложение инвестиций в персонал;
- d) нацеленность на повышение прибыли;
- e) совершенствование организационной структуры управления;
- f) неизменность организационной структуры предприятия.

7. Методы управления качеством:

- a) методы обеспечения качества;
- b) методы стимулирования;
- c) методы контроля;
- d) методы сохранения качества;
- e) методы оптимизации качества;
- f) методы улучшения качества

8. Контрольная карта позволит установить:

- a) частоту наступления событий;
- b) налаженность технологического процесса;
- c) изменение данных за промежутки времени;
- d) причины возникших проблем.

9. Гистограмма демонстрирует:

- a) распределение данных;
- b) изменение данных;
- c) значимость событий;
- d) взаимосвязь данных.

10. Временные ряды демонстрируют:

- a) распределение данных;
- b) изменение данных;

- c) значимость событий;
- d) взаимосвязь данных.

## VII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» 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 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 «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» представлена в таблице 7.1

Таблица 7.1

Вид учебных занятий, работ	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, формулировки, обобщения, выводы. 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 удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание опорным понятиям, выделяемым преподавателем.
Практические (семинарские) занятия	Проработка рабочей программы, с концентрацией внимания на целях, задачах, структуре и содержании дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, выполнение индивидуальных, расчетно-графических заданий, решение задач, тестовых заданий.
Работа с литературой (индивидуальные задания)	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам. Выполнение индивидуальных заданий.
Тесты	Изучение основной и дополнительной литературы, включая учебные, учебно-методические, справочные издания. Конспектирование основных положений, терминов, сведений, необходимых для подготовки к тестированию.
Кейс-задачи	Анализ деловых ситуаций на основе кейс-метода. Изложение собственных суждений по конкретной ситуации. Анализ и сопоставление различных путей решения проблемы. Аргументация собственной точки зрения по проблеме, привлечение примеров, личного опыта.

Реферат	Изучение требований к содержанию, структуре и оформлению реферата. Поиск литературы и составление библиографии, использование не менее 7 учебных, учебно-методических и научных работ. Структурирование информации, систематизация и изложение мнений различных авторов и собственных суждений по выбранному вопросу. Анализ и сопоставление основных аспектов проблемы.
Эссе	Сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному вопросу. Включение самостоятельного творческого мышления и изложение собственных умозаключений. Выделение причинно-следственных взаимосвязей, привлечение примеров, аргументация выводов. Представление нового авторского видения поставленной проблемы.

## **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 8.1).

Таблица 8.1

Виды работ	Максимальное количество баллов
Выполнение учебных заданий на аудиторных занятиях	20
Текущий и рубежный контроль	20
Творческий рейтинг	20
Промежуточная аттестация (экзамен)	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 обучающегося в семестре**

#### **Расчет баллов по результатам текущего контроля**

Расчет баллов по результатам текущего контроля представлен в таблице 8.2.

Таблица 8.2

Форма контроля	Наименование раздела (темы), выносимых на контроль	Форма проведения контроля	Количество баллов, максимально
Текущий контроль	Тема 1-7	Устный опрос	4
	Тема 1-7	Реферат	4
	Тема 2, 3, 7	Эссе	4
	Тема 3-7	Индивидуальное	2

		задание	
	Тема 1, 2, 4, 7	Кейс- задача	4
	Тема 7	Деловая игра	2
Всего			<b>20</b>

### Критерии оценки заданий к практическим (семинарским) занятиям

#### Устный опрос – 1 балл:

**1 балл** - выставляется студенту, если он глубоко и полно раскрывает основные положения рассматриваемой темы, демонстрирует творческое мышление;

**0,7 балла** - выставляется студенту, если он раскрывает основные положения рассматриваемой темы, демонстрирует навыки самостоятельного изучения и систематизации литературных источников, но допускает отдельные погрешности;

**0,5 балла** - выставляется студенту, если он в целом раскрывает суть проблемы, но отдельные вопросы излагает поверхностно;

**0,3 балла** - выставляется студенту, если при ответе на вопросы преподавателя он затрагивает суть проблемы, но содержание поверхностное, слабо структурированное, нарушена логика изложения;

**0 баллов** - выставляется студенту, если он не раскрывает суть проблемы, отсутствует конкретность, ясность и четкость, содержание устного ответа студента не отражает усвоение материала по заданной теме.

#### Реферат – 2 балла:

**2 балла** - выставляется студенту, если реферат глубоко и полно раскрывает основные положения рассматриваемой темы, отражает изучение и систематизацию теоретических и практических материалов, демонстрирует самостоятельное мышление и усвоение заданной темы;

**1,5 балла** - выставляется студенту, если реферат раскрывает основные положения рассматриваемой темы, демонстрирует навыки самостоятельного изучения и систематизации источников, но имеет отдельные погрешности;

**1 балл** - выставляется студенту, если реферат в целом отражает суть проблемы, но содержание недостаточно самостоятельное, нарушена логика изложения, либо отдельные вопросы изложены поверхностно;

**0 баллов** - выставляется студенту, если реферат не раскрывает суть проблемы, отсутствует конкретность, ясность и четкость изложения, содержание не самостоятельное, не отражает усвоение материала по заданной теме.

#### Эссе – 2 балла:

**2 балла** - выставляется студенту, если эссе содержит самостоятельное видение проблемы, авторские суждения, демонстрирует творческое мышление, отражает аргументированное мнение автора, основанное на проработке материала по заданной теме;

**1,5 балла** - выставляется студенту, если эссе достаточно полно раскрывает суть проблемы, содержание логичное, структурированное, но позиция автора выражена не в полной мере глубоко и аргументировано;

**1 балл** - выставляется студенту, если эссе в целом отражает суть проблемы, но содержание слабо структурированное, нарушена логика изложения, либо мнение автора недостаточно самостоятельное или аргументированное;

**0 баллов** - выставляется студенту, если эссе не раскрывает суть проблемы, отсутствует конкретность, ясность и четкость изложения, не содержит авторских умозаключений и не отражает усвоение материала по поставленной проблеме.

#### Тесты – 2 балла:



- 2 балла** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 85 – 100%;
- 1,5 балла** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 70 – 84%;
- 1 балл** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 50 – 69%;
- 0 баллов** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют менее 50%.

#### **Индивидуальное задание – 1 балл:**

**1 балл** - выставляется студенту при условии правильного решения задачи (85 - 100%);

**0,75 балла** - выставляется студенту при условии правильной методики решения задачи, но незначительных (арифметических, др.) погрешностях (70 - 84%);

**0,5 балла** - выставляется студенту, если задача решена не полностью (выполнены не все действия - 50 – 69%);

**0 баллов** - выставляется студенту, если задача не решена, либо допущены серьезные ошибки (менее 50%).

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

##### **Кейс-задача – 1 балл:**

**1 балл** - студент демонстрирует глубокие знания, навыки и компетенции, аналитические способности, творческий подход, аргументирует собственное мнение, проявляет зрелость суждений, самостоятельное мышление;

**0,7 балла** - студент проявляет достаточный уровень знаний, навыков и компетенций, демонстрирует самостоятельность и зрелость суждений, но допускает некоторые неточности;

**0,5 балла** - студент проявляет определенный уровень знаний, навыков и компетенций, но отвечает не достаточно самостоятельно, допускает неточности, либо отсутствует конкретность, ясность и четкость ответа;

**0 баллов** - студент отвечает неуверенно, поверхностно и бессистемно, допускает неточности и ошибки, проявляет недостаточный уровень знаний и компетенций, отсутствует усвоение материала по заданной теме.

#### **Критерии оценки творческого рейтинга**

Распределение баллов осуществляется по решению кафедры и результат распределения баллов за соответствующие виды работ представляется в виде таблицы 8.4

Таблица 8.4

Вид работы по разделу (теме) дисциплины	Количество баллов, максимально
Разработка презентации по темам 1-7 дисциплины (по выбору)	10
Подготовка доклада для участия в конференции	10
<b>Итого</b>	<b>20</b>

#### **Критерии оценки промежуточной аттестации**

**Экзамен** по результатам изучения дисциплины «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» в 8 семестре проводится в устной форме и соответствует 40 баллам. **Экзамен** проводится по экзаменационным билетам, включающим два теоретических вопроса и одно практическое задание (задачу), и соответствует 40 баллам. Оценка по результатам экзамена выставляется по следующим критериям:

- правильный ответ на первый вопрос – 14 баллов;
- правильный ответ на второй вопрос - 14 баллов;

- правильное решение задачи – 12 баллов.

В случае частично правильного ответа на вопрос или решения задачи, студенту начисляется определенное преподавателем количество баллов.

**Итоговый балл** формируется суммированием баллов за промежуточную аттестацию и баллов, набранных перед аттестацией в течение семестра. Для обучающихся очной формы применяется 100-балльная оценка знаний, для обучающихся заочной формы обучения – традиционная четырехбалльная система оценки знаний.

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

100-балльная система оценки	Традиционная четырехбалльная система оценки	Формируемые компетенции (индикаторы компетенций)	Критерии оценивания
85 – 100 баллов	«отлично»	ПК-7	<p><b>Знает верно и в полном объеме:</b> основы управления качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ</p> <p><b>Умеет верно и в полном объеме:</b> управлять качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ</p> <p><b>Владет навыками верно и в полном объеме:</b> навыками управления качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ</p>
		ПК-10	<p><b>Знает верно и в полном объеме:</b> виды управленческих решений и методы их принятия, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p><b>Умеет верно и в полном объеме:</b> применять количественные и качественные методы анализа в ходе принятия управленческих решений, выбирать, анализировать и проводить адаптацию моделей к конкретным задачам управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p><b>Владет навыками верно и в полном объеме:</b> навыками построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей, методами математического моделирования организации систем управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p>
70 – 84 баллов	«хорошо»	ПК-7	<p><b>Знает с незначительными замечаниями:</b> основы управления качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ</p> <p><b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> управлять качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ</p>

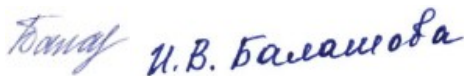
			<p><b>Владеет навыками с незначительными замечаниями:</b>  навыками управления качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ</p>
		ПК-10	<p><b>Знает с незначительными замечаниями:</b>  виды управленческих решений и методы их принятия, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p><b>Умеет с незначительными замечаниями:</b>  применять количественные и качественные методы анализа в ходе принятия управленческих решений, выбирать, анализировать и проводить адаптацию моделей к конкретным задачам управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p><b>Владеет навыками с незначительными замечаниями:</b>  навыками построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей, методами математического моделирования организации систем управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p>
50 – 69 баллов	«удовлетворительно»	ПК-7	<p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b>  основы управления качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b>  управлять качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ</p> <p><b>Владеет на базовом уровне, с ошибками:</b>  навыками управления качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ</p>
		ПК-10	<p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b>  виды управленческих решений и методы их принятия, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b>  применять количественные и качественные методы анализа в ходе принятия управленческих решений, выбирать, анализировать и проводить адаптацию моделей к конкретным задачам управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p><b>Владеет на базовом уровне, с ошибками:</b>  навыками построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей, методами математического моделирования организации систем управления качеством услуг на</p>

			предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса
менее 50 баллов	«неудовлетворительно»	ПК-7	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> основы управления качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> управлять качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ</p> <p><b>Не владеет на базовом уровне:</b> навыками управления качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ</p>
		ПК-10	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> виды управленческих решений и методы их принятия, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> применять количественные и качественные методы анализа в ходе принятия управленческих решений, выбирать, анализировать и проводить адаптацию моделей к конкретным задачам управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p><b>Не владеет на базовом уровне:</b> навыками построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей, методами математического моделирования организации систем управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p>

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)

1. Рабочая программа дисциплины с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании кафедры экономики и управления протокол № 7 от 27.02.2020 г.

Заведующий кафедрой

 И.В. Балашова

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

Председатель

 С.Л. Авагян

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

Председатель

 А.В. Петровская

2. Рабочая программа с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании кафедры экономики и управления протокол № 6 от 27.01.2022 г.

Заведующий кафедрой

 И.В. Балашова

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

Председатель

Э.Г. Баладыга

Утверждено

Плеханова


протокол № 10



советом Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В.

от 24.02.2022 г.

Председатель

 А.В. Петровская

3. Рабочая программа по учебной дисциплине с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании кафедры корпоративного и государственного управления, протокол №7/1 от 10.03.2023 г.

Зав. кафедрой

 И.В. Балашова

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 «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса»**  
**учебными изданиями и иными информационно-библиотечными ресурсами»**

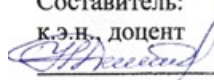
Кафедра экономики и управления  
ОПОП ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
Направленность (профиль) программы «Менеджмент на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса»  
Уровень подготовки бакалавриат

№ п/п	Наименование, автор	Выходные данные	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)
			Количество печатных экземпляров (шт)	Наличие в ЭБС (да/нет), название 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. - 2019. - 224 с. – Режим доступа: <a href="https://znanium.com/bookread2.php?book=1036974">https://znanium.com/bookread2.php?book=1036974</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
2	Зайцева Н. А Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/ Н. А. Зайцева 3-е изд., доп.	М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с	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. – 2014. - 331с. –Режим доступа: <a href="https://znanium.com/bookread2.php?book=389993">https://znanium.com/bookread2.php?book=389993</a>	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
<b>Всего</b>				3			1

Дополнительная литература							
1	Васин С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — (Бакалавр и магистр. Академический курс).	М.: Издательство Юрайт, 2016. — 404 с. — Режим доступа: <a href="https://www.biblio-online.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-vseobschiy-podhod-425062?share_image_id=#page/1">https://www.biblio-online.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-vseobschiy-podhod-425062?share_image_id=#page/1</a>	x	да, ЭБС «Юрайт	x	x	1
2	Горбашко Е. А. Управление качеством : учебник для бакалавров / Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. и доп.— (Бакалавр. Академический курс).	М. : Издательство Юрайт, 2016. — 450 с. — Режим доступа: <a href="https://www.biblio-online.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-387626#page/1">https://www.biblio-online.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-387626#page/1</a>	x	да, ЭБС «Юрайт	x	x	1
3	Куручкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Куручкина.	М. : Издательство Юрайт, 2016. — 206 с. <a href="https://www.biblio-online.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-uslug-399396#page/1">https://www.biblio-online.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-uslug-399396#page/1</a>	x	да, ЭБС «Юрайт	x	x	1
4	Менеджмент в туристской индустрии: Учебник /под.ред. Л.В. Баумгартен	М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 236 с.	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
5	Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: Учебник /Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др.	М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.	x	да, ЭБС «Znanium»	x	x	1
<b>Всего</b>				5			1

Составитель:

к.э.н., доцент

 Н.В. Демьянченко

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ И.В. Балашова



**Приложение 2**  
**Образец оформления экзаменационного билета**

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

**Кафедра экономики и управления**

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент  
Направленность (профиль) «Менеджмент на  
предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса»

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_\_**  
**по дисциплине «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного  
бизнеса»**

1	Элементы системы менеджмента качества.
2	Характеристика принципов СМК.
3	Задача

Преподаватель, к.э.н, доцент

\_\_\_\_\_

(подпись)

Н.В. Демьянченко

Зав. кафедрой, к.э.н, доцент

\_\_\_\_\_

(подпись)

И.В. Балашова

Утверждено на заседании кафедры от \_\_\_\_\_, протокол № \_\_

