

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петровская Анна Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 25.09.2024 16:13:14
Уникальный программный ключ:
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1f10c8c5199

Приложение 6
к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 38.03.07 «Товароведение»
направленность (профиль) программы
«Товарная экспертиза, оценочная деятельность и управление
качеством»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»
К р а с н о д а р с к и й ф и л и а л Р Э У и м. Г. В. П л е х а н о в а

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра торговли и общественного питания

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ НА
ПРЕДПРИЯТИЯХ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ»

**направление подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация
общественного питания**

**направленность (профиль) программы Технология и организация ресторанного
бизнеса**

Уровень высшего образования *Бакалавриат*

Год начала подготовки 2022

Краснодар – 2021 г.

Составитель:
Доцент кафедры торговли и общественного питания

М.В. Гусева

Оценочные материалы одобрены на заседании кафедры торговли и общественного питания,

протокол № 1 от «30» августа 2021 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине «Управление качеством на предприятиях индустрии питания»

ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ И ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Формируемые компетенции | Индикаторы достижения компетенций | Результаты обучения (знания, умения) | Наименование контролируемых тем |
|---|--|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| ПК-2 Способен управлять качеством, безопасностью и прослеживаемостью производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов | ПК-2.1. Осуществляет входной и технологический контроль качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции для организации рационального ведения технологического процесса производства в целях разработки мероприятий по повышению эффективности производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов | ПК-2.1. 3-1. Знает нормативно-технические документы, регламентирующие качество и безопасность сырья, полуфабрикатов и готовой продукции | Тема 1. Основные понятия, принципы и функции управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК) Тема 2. Методы менеджмента качества Тема 3. Правовая и нормативная база управления качеством на предприятиях индустрии питания. Международные стандарты серии ИСО 9000. Тема 4. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях индустрии питания. Тема 5. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла продукции. Тема 6. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции на основе принципов ХАССП. |
| | | ПК-2.1. У-1. Умеет применять нормативно-технические документы, регламентирующие качество и безопасность сырья, полуфабрикатов и готовой продукции при осуществлении входного и технологического контроля | Тема 1. Основные понятия, принципы и функции управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК) Тема 2. Методы менеджмента качества Тема 3. Правовая и нормативная база управления качеством на предприятиях индустрии питания. Международные стандарты серии ИСО 9000. Тема 4. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях индустрии питания. Тема 5. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла продукции. Тема 6. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции на основе принципов ХАССП. |
| | | ПК-2.1. 3-2. Знает методы осуществления входного и технологического контроля качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов | Тема 1. Основные понятия, принципы и функции управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК) Тема 2. Методы менеджмента качества Тема 3. Правовая и нормативная база управления качеством на предприятиях индустрии питания. Международные стандарты серии ИСО 9000. Тема 4. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях индустрии питания. Тема 5. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла продукции. Тема 6. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | | ПК-2.1. У-2. Умеет проводить анализ качества производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов на соответствие требованиям технических регламентов по качеству, безопасности и прослеживаемости производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов | на основе принципов ХАССП. Тема 1. Основные понятия, принципы и функции управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК) Тема 2. Методы менеджмента качества Тема 3. Правовая и нормативная база управления качеством на предприятиях индустрии питания. Международные стандарты серии ИСО 9000. Тема 4. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях индустрии питания. Тема 5. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла продукции. Тема 6. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции на основе принципов ХАССП. |
| ПК-2.2. Контроль технологических параметров и режимов производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов на соответствие требованиям технологической и эксплуатационной документации | ПК-2.2. 3-2. Знает основы технологии производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов | Тема 2. Методы менеджмента качества Тема 4. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях индустрии питания. Тема 5. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла продукции. Тема 6. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции на основе принципов ХАССП. | |
| | ПК-2.2. У-2. Умеет анализировать свойства пищевых добавок, влияющих на оптимизацию технологического процесса и качество готовой продукции, эффективность и надежность процессов производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов | Тема 2. Методы менеджмента качества Тема 4. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях индустрии питания. Тема 5. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла продукции. Тема 6. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции на основе принципов ХАССП. | |
| ПК-2.3 Контроль соблюдения технологической дисциплины в цехах и правильной эксплуатации технологического оборудования по производству продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов. | ПК-2.3. 3-2. Знает причины, методы выявления и способы устранения брака в процессе производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов | Тема 2. Методы менеджмента качества Тема 4. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях индустрии питания. Тема 5. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла продукции. Тема 6. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции на основе принципов ХАССП. | |
| | ПК-2.3. У-2. Умеет выявлять брак продукции на основе данных технологического и лабораторного контроля качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции в процессе производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов | Тема 2. Методы менеджмента качества Тема 4. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях индустрии питания. Тема 5. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла продукции. Тема 6. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции на основе принципов ХАССП. | |

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Перечень учебных заданий на аудиторных занятиях

Вопросы для проведения опроса обучающихся

Тема 1. Основные понятия, принципы и функции управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК)

Индикатор достижения: ПК-2.1.

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?

Тема 2. Методы менеджмента качества

Индикатор достижения: ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3

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.

Тема 3. Правовая и нормативная база управления качеством на предприятиях индустрии питания. Международные стандарты серии ИСО 9000.

Индикатор достижения: ПК-2.1.

1. Какие нормативные документы регламентируют требования к качеству продукции и процессы обеспечения качества?
2. Назначение, объекты, структура, применение, содержание, практическое значение ГОСТ Р ISO 9000-2015.
3. Назначение, объект.
4. Назначение, объекты, структура, применение, содержание, практическое значение ГОСТ Р ИСО 9004-2010.
5. Требования к документам СМК согласно ГОСТ ISO 9001-2015.
6. Технический регламент как носитель обязательных требований.
7. Классификация обязательных требований.
8. Ответственность за нарушение обязательных требований в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании», законом РФ «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Уголовным кодексом РФ, Кодексом РФ «Об административных правонарушениях».

9. Государственный контроль (надзор) за соблюдением обязательных требований: понятие, назначение, сфера применения.

10. Назовите объекты государственного контроля (надзора), принципы, порядок проведения.

11. Полномочия органов государственного контроля (надзора).

Тема 4. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях индустрии питания.

Индикатор достижения: ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3

1. Общее руководство качеством продукции.
2. Разработка и внедрение систем качества в организациях: организационная структура, обязанности и полномочия персонала, рабочие процедуры, документация.

3. Модель СМК.

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

5. Сертификация систем качества.

Тема 5. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла продукции

Индикатор достижения: ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3

1. Управление качеством на этапах проектирования и планирования продукции.

2. Управление качеством на производственной стадии.

3. Управление качеством на стадиях обращения – транспортировании, погрузочно-разгрузочных работах, реализации, эксплуатации.

4. Роль устройств для мониторинга и измерений в УКП и СМК.

5. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством продукции и системный менеджмент качества. Концепция и идеология Всеобщего управления качеством (TQM).

6. Понятие об отраслевых системах менеджмента качества в пищевой промышленности - Систем менеджмента безопасности пищевой продукции, производимой на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции (на основе принципов ХАССП)

7. Система менеджмента окружающей среды – ИСО 14000. Тенденции интегрирования систем менеджмента.

Тема 6. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции на основе принципов ХАССП.

Индикатор достижения: ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3

1. Понятие системы менеджмента безопасности пищевой продукции.

2. Ключевые элементы системы менеджмента безопасности пищевой продукции,

3. Нормативная база для создания и сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции – ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции»

4. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции»

Критерии оценки результатов собеседования:

1 балл - оценивается ответ, который показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.

0,8 балла - оценивается ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

0,6 балла - оценивается ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, недостаточным умением давать аргументированные ответы, приводить примеры; владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.

0,4 балла - оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.

0,2 балла - оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.

Задания для текущего контроля

Ситуационное задание

Тема 2. Методы менеджмента качества

Индикатор достижения: ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3

Кейс-стади «Применение Диаграммы Парето в управлении качеством»

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

Таблица –1

Данные о реализации товаров за I квартал

| Наименование позиций в меню ресторана | Количество реализованных блюд, шт. | Прибыль от реализации, руб. |
|---------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| 1. Борщ | 2000 | 7500 |
| 2. Уха | 1850 | 23125 |
| 3. Суп с фрикадельками | 500 | 11250 |
| 4. Рассольник | 2100 | 37800 |
| 5. Жаркое из свинины | 780 | 15600 |
| 6. Жаркое из говядины | 10000 | 200 |
| 7. Мясо по-французски | 150 | 450 |

| | | |
|----------------------|-------|--------|
| 8. Рис отварной | 300 | 112500 |
| 9. Пюре картофельное | 450 | 2250 |
| 10. Картофель фри | 7000 | 8750 |
| 11. Овощи на гриле | 130 | 1560 |
| Итого | 25260 | 220985 |

Задание:

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

Тема 4. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях индустрии питания.

Индикатор достижения: ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3

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.

Вопросы :

1. Ознакомьтесь с приведенной ниже Политикой ООО «Радиус» в области качества.

Политика в области качества ООО «Радиус»

«ООО “Радиус” предоставляет услуги по комплексному обслуживанию оборудования предприятий общественного питания. Система менеджмента качества, внедрённая и действующая на Предприятии, направлена на постоянное повышение удовлетворённости Потребителей, являющихся основными источниками финансовых ресурсов Предприятия, обеспечивающих его стабильное развитие. При оказании услуг Предприятие учитывает ценности наших Заказчиков, их корпоративную культуру и традиции».

Отвечает ли данный документ, на ваш взгляд, требованиям, предъявляемым к Политике в области качества из п. 5.3 «Политика в области качества» ГОСТ Р ИСО 9001-2008?

Разработайте предложения по совершенствованию данной Политики.

2. Проанализируйте приведенные далее миссию и девиз предприятия.

МИССИЯ: «Качественный сервис – это когда Заказчик выбирает тебя»

ДЕВИЗ: "Качество и оперативность – залог успешного сервиса"

Согласуется ли миссия с Политикой в области качества?

Как, по-вашему, соответствуют ли миссия и девиз предприятия его основной деятельности?

Какие еще примеры миссий компаний вы можете назвать?

Какие вы знаете основные характеристики миссии компании, что должна отражать миссия в первую очередь?

Что вы понимаете под девизом? Является ли девиз обязательной частью системы менеджмента качества предприятия? Как часто следует обновлять миссию и девиз компании?

Что указано в п. 5.2 «Ориентация на потребителя» ГОСТ Р ИСО 9001-2015? Каким образом указанные там требования связаны с миссией и девизом компании в данном случае?

3. Проанализируйте приведенные далее обязательства, декларируемые предприятием, с точки зрения реализации основополагающих принципов СМК.

ОБЯЗАТЕЛЬСТВА:

Руководство предприятия берёт на себя обязательства соответствовать требованиям Потребителей, нормам ИСО 9001:2015, требованиям собственной системы менеджмента качества, законодательным и регламентирующим требованиям, применимым к деятельности организации, повысить степень удовлетворённости потребителей за счет постоянного роста результативности системы менеджмента качества.

Что такое результативность системы менеджмента качества?

Являются ли обязательства неотъемлемой частью системы менеджмента качества?

Как по-другому можно обозначить обязательства компании?

В каких документах они должны содержаться?

Что вы понимаете под понятиями «эффективность», «результативность», «оптимизация»? Какова разница между ними? Чем, на ваш взгляд, обусловлено то, что в обязательствах ООО «Радиус» речь идет именно о результативности системы менеджмента качества?

4. Проанализируйте приведенные далее принципы работы ООО «Радиус».

ПРИНЦИПЫ:

Система менеджмента качества базируется и развивается на следующих принципах:

- *Постоянная связь с Заказчиками с целью оценки их удовлетворенности.*

- *Совершенствование своих услуг в целях удовлетворения завтрашних требований Потребителя.*

- *Ориентация на долгосрочное сотрудничество с Заказчиками.*

- *Оказание услуг в срок, согласно планируемым затратам и с высоким уровнем качества.*

- *Партнёрские, взаимовыгодные отношения с Поставщиками материалов, комплектующих и услуг.*

- *Непрерывное совершенствование системы управления качеством на основе данных контроля, удовлетворённости клиентов и анализа результативности процессов.*

- *Создание условий для активной и результативной творческой работы сотрудников Предприятия.*

- *Постоянное повышение квалификации и персональной ответственности сотрудников.*

- *Мотивация сотрудников на снижение затрат и повышение эффективности производства.*

- *Обеспечение устойчивого финансово-экономического роста Предприятия, его производственно-технического и организационного развития.*

Являются ли принципы обязательной частью системы менеджмента качества?

Какие из перечисленных принципов кажутся вам наиболее важными? Ранжируйте их согласно приоритетам развития предприятия, приведенным в разделе «Краткая информация».

Как принципы соотносятся с миссией и девизом предприятия? Являются ли они их частью или, напротив, – продолжают и развивают другие части системы менеджмента качества?

Критерии выполнения ситуационного задания:

1 балл - выставляется студенту, если он показывает отличное владение терминологией; отличное понимание поставленной задачи; превосходный анализ каждой из альтернативных точек зрения; отличное понимание нюансов, причинно-следственных связей; ответы на поставленные вопросы задания получены, хорошо аргументированы; высокая степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала: манере изложения, по словарному запасу, метафоричности; ответ четко структурирован и выстроен в заданной логике; части ответа логически взаимосвязаны; достаточное внимание уделено подведению итогов обсуждения.

0,8 балла - выставляется студенту, если он показывает хорошее владение терминологией; хорошее понимание поставленной задачи; попытки проведения анализа альтернативных вариантов, но с некоторыми ошибками и упущениями; хорошее понимание нюансов, причинно-следственных связей; ответы на поставленные вопросы задания получены, но недостаточно аргументированы; продемонстрирована достаточная степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала; ответ в достаточной степени структурирован и выстроен в заданной логике без нарушений общего смысла; части ответа логически взаимосвязаны; подведению итогов обсуждения уделено недостаточное внимание.

0,6 балл - выставляется студенту, если он показывает ограниченное владение терминологией; недостаточное понимание поставленной задачи; предприняты слабые попытки проведения анализа альтернативных вариантов; слабое понимание нюансов, причинно-следственных связей; ответы на поставленные вопросы задания получены, аргументы не ясны, нет собственной точки зрения либо она слабо аргументирована; ответ примерно наполовину представляет собой общие слова; ответ плохо структурирован, нарушена заданная логика; подведению итогов обсуждения внимание не уделено.

0,4 балла - выставляется студенту, если он показывает слабое владение терминологией; плохое понимание поставленной задачи вовсе полное непонимание; понимание нюансов, причинно-следственных связей очень слабое или полное непонимание; полное отсутствие анализа альтернативных способов решения проблемы; ответы на поставленные вопросы не получены, аргументы не ясны, нет собственной точки зрения либо она слабо аргументирована; ответ плохо структурирован, нарушена заданная логика; части ответа не взаимосвязаны логически.

0,2 балла - выставляется студенту, если он показывает слабое владение терминологией; плохое понимание поставленной задачи вовсе полное непонимание; понимание нюансов, причинно-следственных связей очень слабое или полное непонимание; полное отсутствие анализа альтернативных способов решения проблемы; ответы на поставленные вопросы не получены, отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции; ответ не структурирован, нарушена заданная логика; части ответа не взаимосвязаны логически.

Деловая игра

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.

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.

Тестовые задания

Тема 1. Основные понятия, принципы и функции управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК)

Индикатор достижения: ПК-2.1.

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

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

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

- 1. Качество продукции
- Параметр продукции
- Свойство продукции
- Показатель качества продукции

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

- Оценка качества
- Оценка уровня качества
- Контроль качества

4. Оценка уровня качества – это:

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

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

- Оценка качества продукции
- Контроль качества продукции
- Управление качеством продукции

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

Меновая стоимость
- Потребительная стоимость
Свойство продукции
Параметр продукции

7. Объектом управления качеством продукции являются ...

Товары
Процессы, от которых зависит качество продукции
Работники предприятия

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

Математика
Геометрия
Квалиметрия

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

Управление качеством
Система менеджмента качества
Политика в области качества

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

– это ...
Управление качеством
Система менеджмента качества
Политика в области качества

Тема 2. Методы менеджмента качества

Индикатор достижения: ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3

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

* Качество продукции
Параметр продукции
Свойство продукции
Показатель качества продукции

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

1. Качество продукции
Параметр продукции
Свойство продукции
* Показатель качества продукции

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

Оценка качества
Оценка уровня качества
* Контроль качества

4. Оценка уровня качества – это:
Сравнение показателей качества товара с требованиями НД
Сравнение показателей качества двух товаров между собой
*Сравнение показателей качества оцениваемого товара с их базовыми значениями
5. Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией, направленная на выполнение требований к качеству – это ...
Оценка качества продукции
Контроль качества продукции
* Управление качеством продукции
6. Способность товара удовлетворять потребности человека в соответствии с назначением – это ...
Меновая стоимость
- Потребительная стоимость
Свойство продукции
Параметр продукции
7. Объектом управления качеством продукции являются ...
Товары
* Процессы, от которых зависит качество продукции
Работники предприятия
8. Научная дисциплина, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества объекта – это ...
Математика
Геометрия
*Квалиметрия
9. Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству – это ...
Управление качеством
* Система менеджмента качества
Политика в области качества
10. Общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством – это ...
Управление качеством
Система менеджмента качества
* Политика в области качества

Тема 3. Правовая и нормативная база управления качеством на предприятиях индустрии питания. Международные стандарты серии ИСО 9000.

Индикатор достижения: ПК-2.1.

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

Планирование качества

* Обеспечение качества

Управление качеством

2. Контроль качества, при котором один работник или небольшая группа работников несет ответственность за изготовление всего изделия – это...

*Индивидуальный контроль качества

Приемочный контроль качества

Статистический контроль качества

3. Концепция TQM (Total Quality Management) основана на:

*Построении системы управления качеством, охватывающей все стороны деятельности фирмы

Построении системы управления качеством, охватывающей деятельность отдельных подразделений фирмы

Построении системы управления качеством, охватывающей деятельность отдельных работников фирмы

4. Как называется функция менеджмента качеством, представляющая особый процесс подготовки менеджерами решения по обеспечению усилий коллектива для достижения целей предприятия в области качества и конкурентоспособности?

*Планирование качества

Улучшение качества

Контроль качества

5. Как называется функция менеджмента качеством, обеспечивающая активизацию труда работающих по выполнению всех видов работ с высоким качеством (без ошибок) в соответствии с распределенными функциями, планами и требованиями?

Планирование качества

Улучшение качества

Контроль качества

*Мотивация

6. Как называется функция менеджмента качеством, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству?

Планирование качества

Улучшение качества

*Улучшение качества

Мотивация

7. С какого процесса начинается жизненный цикл вновь создаваемой продукции?

*Маркетинговые исследования

Проектирование

Технологическая подготовка производства

8. Каким процессом завершается жизненный цикл продукции?

Продажа

Упаковка и хранение

*Утилизация

9. Как называется результат деятельности, представленный в материально-вещественной форме и предназначенный для дальнейшего использования в хозяйственных и иных целях:

Персонал

*Продукция

Процессы (работы)

Система качества
Услуга

10. Дайте определение понятия «услуга»:

Личный состав или работники учреждения, предприятия, составляющие группу по профессиональным или служебным признакам

Результат деятельности, предназначенный для удовлетворения реальных или потенциальных потребностей

*Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя и внутренней деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя

Деятельность по преобразованию входящих элементов в выходящие с использованием ресурсов

Совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством

Тема 4. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях индустрии питания.

Индикатор достижения: ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3

1. TQM – это:

- a) комплексное управление качеством;
- b) тотальное управление качеством;
- c) глобальное управление качеством.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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

7. 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.

Тема 5. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла продукции

Индикатор достижения: ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3

1. Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов – это...

- *Результативность
- Эффективность
- Оптимальность

2. Верификация – это ...

*Подтверждение, посредством представления объективных свидетельств, того, что установленные требования были выполнены

Подтверждение, посредством представления объективных свидетельств, того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены

Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов

3. Валидация – это ...

Подтверждение, посредством представления объективных свидетельств (3.8.3), того, что установленные требования (3.6.4) были выполнены

*Подтверждение, посредством представления объективных свидетельств (3.8.3), того, что требования (3.6.4), предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены

Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов

4. Какой контроль качества проводят внезапно:

Входной

Выборочный

*Летучий

Операционный

Производственный

5. Как называется максимально допустимое количество забракованных единиц выборки?

Браковочное число

*Приемочное число

6. Что такое брак?

Товар с нарушенными показателями

Товар с неустраняемыми дефектами

*Товар с выявленными устранимыми или неустраняемыми несоответствиями

7. Отходы это:

Товары с устранимыми дефектами;

*Товары с неустраняемыми дефектами;

Товар с устранимыми и неустраняемыми дефектами.

8. Как делится контроль качества по полноте охвата контроля по времени:

Выборочный

#Летучий

#Непрерывный

#Периодический

Производственный

9. Назовите виды контроля качества по стадии жизненного цикла продукции:

Входной

#Логистический

Операционный

Приемочный

#Производственный

#Эксплуатационный

10. Назовите виды контроля качества по влиянию на объект контроля:

Входной

Инспекционный

#Неразрушающий

Периодический

Производственный

#Разрушающий

Контрольная работа проводится по темам

Тема 3. Правовая и нормативная база управления качеством на предприятиях индустрии питания. Международные стандарты серии ИСО 9000.

Тема 4. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях индустрии питания.

Тема 5. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла продукции.

Предлагается четыре варианта заданий.

ВАРИАНТ – 1

1. Требования к СМК согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
2. Рабочие процедуры СМК.
3. Сертификация систем менеджмента качества.
4. Методы определения и оптимизации затрат на качество: Метод Парето – ABC; метод Тагути; метод функционально-стоимостного анализа (ФСА).

ВАРИАНТ – 2

1. 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.
2. Организационная структура СМК.
3. Анализ и самооценка систем менеджмента качества. Отличие методов самооценки и внутреннего аудита.
4. Затраты на качество: понятия и классификация, необходимость документального учета

ВАРИАНТ – 3

1. Основные подходы к проведению постоянного улучшения и перечень операций, составляющих процесс постоянного улучшения, согласно ГОСТ Р ИСО 9004-2010.
2. Документальная основа СМК: необходимость документирования, классификация документов, требования к документированию, управление документацией. Характеристика внутренних документов СМК.
3. Проверка (аудит) систем менеджмента качества.
4. Экономические категории качества.

ВАРИАНТ – 4

1. Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организациях. Стадии и этапы создания СМК.
2. Управление качеством на этапах планирования и проектирования продукции.
3. Инспекционный контроль сертифицированных систем менеджмента качества.
4. Оценка эффективности процесса управления

Критерии оценки:

2 балла выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умения уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений,

1,5 балла выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу его излагает, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе на теоретические вопросы или в решении задачи некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя,

1 балл выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями, выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения, и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации,

0 баллов выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания, выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Задания для творческого рейтинга

Темы рефератов

Тема 1. Основные понятия, принципы и функции управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК)

Индикатор достижения: ПК-2.1.

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. Методы менеджмента качества

Индикатор достижения: ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3

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 3. Правовая и нормативная база управления качеством на предприятиях индустрии питания. Международные стандарты серии ИСО 9000.

Индикатор достижения: ПК-2.1.

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 4. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях индустрии питания.

Индикатор достижения: ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3

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 5. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла продукции

Индикатор достижения: ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3

1. Управление качеством на этапах проектирования и планирования продукции.
2. Управление качеством на производственной стадии.
3. Управление качеством на стадиях обращения – транспортировании, погрузочно-разгрузочных работах, реализации, эксплуатации.
4. Роль устройств для мониторинга и измерений в УКП и СМК.
5. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством продукции и системный менеджмент качества. Концепция и идеология Всеобщего управления качеством (TQM).
6. Понятие об отраслевых системах менеджмента качества в пищевой промышленности - Систем менеджмента безопасности пищевой продукции, производимой на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции (на основе принципов ХАССП)
7. Виды опасностей пищевых продуктов.
5. Ответственность за отсутствие сертификата на систему менеджмента безопасности пищевой продукции на предприятиях общественного питания.

Тема 6. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции на основе принципов ХАССП.

Индикатор достижения: ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3

1. Система менеджмента окружающей среды – ИСО 14000. Тенденции интегрирования систем менеджмента.
2. Нормативная база для создания и сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции – ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции»
3. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП.
4. Законодательное регулирование создания и обязательной сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях общественного питания (Техническим регламентом Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»).

Критерии оценки:

2 балла - выставляется студенту, если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания и техническими требованиями оформления реферата; реферат имеет чёткую композицию и структуру; в тексте реферата отсутствуют логические нарушения в представлении материала; корректно оформлены и в полном объёме представлены список использованной литературы и ссылки на использованную литературу в тексте реферата; реферат представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата;

1,5 балла - выставляется студенту, если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания реферата, но есть погрешности в техническом оформлении; реферат имеет чёткую композицию и структуру; в тексте реферата отсутствуют логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлены список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; корректно оформлены и в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте реферата; реферат представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата;

1 балл - выставляется студенту, если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; в целом реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания реферата, но есть погрешности в техническом оформлении; в целом реферат имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте реферата есть логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлен список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены или не в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте реферата; в целом реферат представляет собой самостоятельное исследование, представлен анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата;

0,5 балла - выставляется студенту, если в целом содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; в реферате отмечены нарушения общих требований написания реферата; есть ошибки в техническом оформлении; есть нарушения композиции и структуры; в тексте реферата есть логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлен список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены и не в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте реферата; реферат не представляет собой самостоятельного исследования, отсутствует анализ найденного материала, присутствуют частые случаи фактов плагиата;

0,1 балла - выставляется студенту, если в целом содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; в реферате отмечены нарушения общих требований написания реферата; есть ошибки в техническом оформлении; есть нарушения композиции и структуры; в тексте реферата есть логические нарушения в представлении материала; не в полном объёме представлен список использованной литературы, есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены и не в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте реферата; реферат не представляет собой самостоятельного исследования, отсутствует анализ найденного материала, присутствуют частые случаи фактов плагиата;

0 балла - выставляется студенту, если содержание реферата не соответствует заявленной в названии тематике или в реферате отмечены нарушения общих требований написания реферата; есть ошибки в техническом оформлении; есть нарушения композиции и структуры; в тексте реферата есть логические нарушения в представлении материала; не в полном объёме представлен список использованной литературы, есть ошибки в его оформлении; отсутствуют или некорректно оформлены и не в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте реферата; реферат не представляет собой самостоятельного исследования, отсутствует анализ найденного материала, текст реферата представляет собой не переработанный текст другого автора (других авторов).

При оценивании реферата нулём баллов он должен быть переделан в соответствии с полученными замечаниями и сдан на проверку заново не позднее срока окончания приёма рефератов.

Не получив максимальный балл, студент имеет право с разрешения преподавателя доработать реферат, исправить замечания и вновь сдать реферат на проверку.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ
ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ ВО ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Типовая структура зачетного задания

| <i>Наименование оценочного средства</i> | <i>Максимальное количество баллов</i> |
|--|---------------------------------------|
| Вопрос 1. Экспертиза крупы, приемка по количеству и качеству. Оценка соответствия товарной информации требованиям нормативных документов. | 10 |
| Вопрос 2. Требования к качеству и экспертиза клубнеплодов, приемка по количеству и качеству. Оценка соответствия товарной информации требованиям нормативных документов. Дефекты, причины их возникновения и меры предупреждения. | 10 |
| Практическое задание (задача). В магазин поступила партия фасованной в пакеты кукурузной шлифованной крупы (масса нетто пакета — 500 г). При приемке обнаружено, что в навеске массой 25 г содержится: 0,08 г сорной примеси; 0,2 г мучели; проход через сито с диаметром отверстий 3 мм — 89%. Дайте заключение о качестве и определите номер крупы. Можно ли реализовать данную крупу, если при проверке массы нетто в 10 пакетах выявлено: три пакета массой по 498 г, 2 пакета — по 495, два — по 490, остальные — по 500 г? Ваши действия как товароведа? | 20 |

Перечень вопросов к зачету

| Номер вопроса | Перечень вопросов к зачету |
|---------------|--|
| 1. | Управление качеством продукции: понятие, цели и задачи. |
| 2. | Объекты и субъекты управления качеством продукции. Основные термины и определения в области качества. |
| 3. | Петля качества. |
| 4. | Требования к качеству: понятие и классификация. |
| 5. | Показатели качества: понятие классификация. |
| 6. | Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством. |
| 7. | Градация товаров по качеству. Проблема унификации градаций продукции по качеству. Критерии для отнесения продукции (услуг) к категориям качества. |
| 8. | Градация услуг по качеству. в соответствии с нормативными документами. |
| 9. | Объективные методы определения показателей качества: классификация и характеристика. |
| 10. | Измерительные методы определения показателей качества: классификация и характеристика. |
| 11. | Принципы управления качеством. |
| 12. | Функции управления качеством. |
| 13. | Характеристика цикла Деминга. |
| 14. | 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. |
| 15. | Элементы системы менеджмента качества. |
| 16. | Характеристика принципов СМК. в соответствии с международными стандартами серии ИСО 9000: организация, ориентированная на потребителя; лидерство работников, процессный подход, системный подход к менеджменту; постоянное улучшение; принятие решений, основанных на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками. |
| 17. | Становление и эволюция систем менеджмента качества в России и за рубежом. |
| 18. | Статистические методы контроля качеством продукции (семь инструментов контроля |

| | |
|-----|---|
| | качества). Характеристика и алгоритм построения Диаграммы Паретто. Применение диаграммы Парето при анализе потерь от брака. |
| 19. | Статистические методы контроля качеством продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика и алгоритм построения причинно-следственной диаграммы (схемы Исикавы). Применение схемы Исикавы при определении причин товарных потерь, при анализе влияния режимов хранения на качество товара. |
| 20. | Статистические методы контроля качеством продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика и алгоритм построения контрольных карт, их роль в статистическом регулировании параметров технологического процесса. |
| 21. | Статистические методы контроля качеством продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика диаграммы разброса, гистограммы, метода расслоения, графиков. |
| 22. | Статистический выборочный контроль качества продукции: понятие, основные термины и определения (дефект, несоответствие, приемлемый уровень качества, план выборочного контроля). |
| 23. | Статистический выборочный контроль качества продукции: понятие, основные термины и определения (схема выборочного контроля, система выборочного контроля, контроль качества по альтернативному признаку, партия продукции, выборка (проба), предельное качество). |
| 24. | Правила формирования и представления партий товара для контроля качества. Суть репрезентативного и расслоенного отбора выборок. |
| 25. | Правила приемки партий товара и управление непринятными партиями и несоответствующими единицами. Приемочное, браковочное число, уровень дефектности. |
| 26. | Правила двухступенчатого или многоступенчатого отбора выборок. Правила переключения с одного вида контроля на другой. |
| 27. | Характеристика способов предоставления продукции на контроль при использовании методов случайного отбора выборок штучной продукции («ряд», «россыпь», «в упаковке», «поток»). |
| 28. | Методы отбора единиц продукции в выборку (отбор с применением случайных чисел, отбор «вслепую» (метод наибольшей объективности), систематический отбор). |
| 29. | Правила обеспечения представительности партий. |
| 30. | Характеристика функции развертывания качества и ее реализация в модели «Дом качества». |
| 31. | Нормативные документы, регламентирующие качество продукции и услуг. |
| 32. | 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. |
| 33. | Стандарты ИСО 9000 как нормативная база СМК. Назначение, область применения структура и содержание стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015. |
| 34. | Стандарты ИСО 9000 как нормативная база СМК. Назначение, область применения структура и содержание стандартов ГОСТ Р ИСО 9004-2010. |
| 35. | Требования к СМК согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015. |
| 36. | Ответственность руководства как блок в модели СМК, согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015. |
| 37. | Связь и совместимость стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 9004-2010, |
| 38. | Различие между задачами ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 9004-2010. |
| 39. | Основные подходы к проведению постоянного улучшения и перечень операций, составляющих процесс постоянного улучшения, согласно ГОСТ Р ИСО 9004-2010. |
| 40. | Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организациях. Стадии и этапы создания СМК. |
| 41. | Организационная структура СМК. |
| 42. | Рабочие процедуры СМК. |
| 43. | Документальная основа СМК: необходимость документирования, классификация документов. |
| 44. | Требования к документированию, управление документацией СМК. |
| 45. | Характеристика внутренних документов СМК. |
| 46. | Управление качеством на этапах планирования продукции. |
| 47. | Управление качеством на этапах проектирования продукции. |

| | |
|-----|---|
| 48. | Управление качеством на производственной стадии с учетом требований к качеству, безопасности, экологии, тенденций моды, новых технологий производства. |
| 49. | Управление качеством на стадиях обращения – транспортировании, погрузочно-разгрузочных работах, хранении, реализации, эксплуатации. |
| 50. | Способы получения, хранения и обработки информации в области управления качеством на стадии обращения, форматы предоставления информации в системах менеджмента качества торгового предприятия на стадии обращения (товаросопроводительные документы, документация по учету торговых операций, документы по инвентаризации товарно-материальных ценностей). |
| 51. | Применения принципа СМК «Взаимовыгодные отношения с поставщиками» в повышении эффективности торгово-закупочной деятельности. |
| 52. | Проверка (аудит) систем менеджмента качества. |
| 53. | Анализ и самооценка систем менеджмента качества. Отличие методов самооценки и внутреннего аудита. |
| 54. | Сертификация систем менеджмента качества. |
| 55. | Инспекционный контроль сертифицированных систем менеджмента качества. |
| 56. | Компетентность и оценка аудиторов СМК по ГОСТ Р ИСО 19011-2012. |
| 57. | Зарубежный опыт управления качеством продукции и системный менеджмент качества. Концепция и идеология Всеобщего управления качеством (TQM). Отечественный опыт управления качеством продукции. Премия Правительства РФ по качеству: модель, критерии использования модели для самооценки организации. |
| 58. | Экономические категории качества. |
| 59. | Затраты на качество: понятия и классификация, необходимость документального учета. |
| 60. | Методы определения и оптимизации затрат на качество: Метод Парето – ABC; метод Тагути; метод функционально-стоимостного анализа (ФСА). |
| 61. | Методы определения и оптимизации затрат на качество: Метод Парето – ABC. |
| 62. | Методы определения и оптимизации затрат на качество: метод функционально-стоимостного анализа (ФСА). |
| 63. | Методы определения и оптимизации затрат на качество: метод Тагути. |
| 64. | Оценка эффективности процесса управления. |
| 65. | Системы менеджмента безопасности пищевой продукции: понятие, ключевые элементы. |
| 66. | Применение принципов ХАССП в производстве пищевой продукции. |
| 67. | Основные термины и определения в области менеджмента безопасности пищевой продукции. |
| 68. | 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». |
| 69. | Создание и внедрение ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции. |
| 70. | Сертификация систем менеджмента безопасности пищевой продукции в России. |
| 71. | Преимущества от внедрения и сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции. |
| 72. | Законодательное регулирование создания и обязательной сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции. |

Практические задания к зачету

| Номер задания | Перечень практических заданий к зачету |
|---------------|---|
| 1. | Гражданин Иванов А.Н. пришел в ресторан «Астория» и заказал стейк из говядины, уточнив, что хочет прожарку с кровью. В ресторане ему заявили, что не используют данную прожарку. Посетитель ресторана настаивает на выполнении его указаний по выполнению услуги. Как в данной ситуации должно повести себя руководство ресторана. Будет ли предприятие нести ответственность в случае отравления посетителя, если в данном случае оно выполняло указания |

| | |
|-----|---|
| | потребителя? |
| 2. | В ресторане гражданину Пертову К.С. предложили блюдо, не входящее в перечень продаваемых блюд. После выполнения заказа гражданин Петров К.С. захотел проверить массу предлагаемой ему продукции общественного питания. Ему отказали, обосновав тем, что не имеют в ресторане весоизмерительных приборов. Какие нарушения требований законодательства можно назвать в данном случае? |
| 3. | В ресторане быстрого питания в результате контроля качества готовой продукции было обнаружено, что вкус и запах котлет для гамбургеров не соответствует установленным требованиям нормативных документов, имеется подозрение на наличие микробиологической порчи. Какие действия должен предпринять управляющий рестораном в соответствии с Федеральным законом «О качестве и безопасности пищевых продуктов» № 29-ФЗ? |
| 4. | В ресторане быстрого питания производится и реализуется картофель-фри. Жарка картофеля производится на неспециализированном оборудовании (электросковородах с непосредственным обогревом). При контроле качества подсолнечного масла, используемого для жарки картофеля через 14 часов после начала его использования показала, что цвет масла светло-коричневый, вкус горький с ярко-выраженным посторонним привкусом, имеет выраженный запах продуктов распада жиров. Возможно ли дальнейшее использование подсолнечного масла. Назовите нарушения порядка использования фритюрного жира. |
| 5. | В ресторан поступила в ящиках партия черного байхового листового чая, фасованного в металлические коробки по 500г. (масса партии-100кг по 20кг в каждом ящике). При анализе средней пробы было обнаружено, что чай имел достаточно нежный аромат; с терпкостью вкуса; настой яркий, прозрачный, “средний”; цвет разваренного листа недостаточно однородный, коричневый; внешний вид недостаточно ровный, скрученный; содержание мелочи-60г. Рассчитайте массу средней пробы и дайте заключение о качестве. Можно ли реализовать данный чай? Ответ аргументируйте. |
| 6. | Гражданин Сидоров А.В. пришел в ресторан и сделал заказ из представленного ему меню. Сидоров заказал суп, бифштекс с гарниром и салат «Цезарь». Салат «Цезарь» очень понравился гражданину Сидорову А.В. и он спросил официанта, какие ингредиенты входят в состав салата, а также о пищевой калорийности заказанных им блюд. Официант ответил, что состав салата является коммерческой тайной, а калорийность блюд он не знает. Прав ли был официант? |
| 7. | На вывеске указано, что заведение работает до 23.00, в 22.30 официант ограничил вход посетителей в ресторан. Прав ли был официант? Аргументируйте ответ. |
| 8. | В ресторан поступила в ящиках партия зеленого байхового листового чая, фасованного в полужесткие коробки по 100г (масса партии-200кг по 10кг в каждом ящике). При анализе средней пробы было обнаружено, что чай имел аромат нежный; приятный, с терпкостью вкуса; настой прозрачный, светло-желтый; цвет разваренного листа недостаточно однородный, с желтоватым оттенком; чайники неровные, недостаточно скрученные; содержание мелочи-75 г. Рассчитайте массу средней пробы и дайте заключение о качестве. Ответ аргументируйте. |
| 9. | В ресторан поступила партия вареной колбасы в количестве 100 кг в ящиках по 20 кг в каждом. При приемке в партии обнаружено десять батончиков со слипами 25см и семь батончиков с наличием бульонно-жировых отеков размером 6см. Определите массу объединенной пробы для проведения органолептических испытаний. Возможна ли приемка данной партии? |
| 10. | Постройте причинно-следственную схему Иссикавы «Невкусный кофе» для кафетерия. |
| 11. | В ресторан поступила партия вареной колбасы Чайная в количестве 100кг в ящиках по 20кг в каждом. Средняя масса батона-2,5кг. При оценке качества в выборке выявлено: батончики в виде колец длиной 20см; на разрезе видны кусочки шпика розоватого цвета с размером сторон 4,5-5мм; вкус, свойственный вареной колбасе с ароматом чеснока; один батон со слипами длиной 16см и два-с бульонно-жировыми отеками размером 6см. Определите размер выборки для контроля внешнего вида и массу объединенной пробы для проведения органолептических испытаний. Возможна ли приемка данной партии? Ответ аргументируйте. |
| 12. | В ресторан поступила партия фасованной по 2 кг пшеничной муки в/с в количестве 160 ящиков (в ящике-20 пакетов). При анализе объединенной пробы было обнаружено: цвет белый, вкус нормальный; зольность-0,73%; проход через сито № 43-80; количество сырой клейковины-28%. Рассчитайте массу объединенной и средней проб и дайте заключение о качестве. Можно ли реализовать данную муку? Ответ аргументируйте. |
| 13. | В ресторан поступила партия весового печенья в количестве 450кг в коробках по 10 кг в каждой. При приемке в партии обнаружены три поврежденных коробки. При оценке качества целых в объединенной пробе обнаружено, что печенье соответствовало требованиям ГОСТ. В объединенной пробе, отобранной из поломанных ящиков, обнаружено: 8г печенья с односторонним надрывом; 24г надломанного печенья; 12г печенья с незначительной |

| | деформацией. Рассчитайте размеры выборки и массы объединенной пробы. Возможны ли приемка и реализация данного печенья? Можно ли усреднить результаты оценки качества? Ответ аргументируйте. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|---|----------|----------------------|----|--|--|----|----|----|----|--------|---|---|---|---|---------|---|---|---|---|---------|---|---|---|---|--------|---|---|---|---|---------|---|---|---|---|
| 14. | В ресторан поступила партия фасованного печенья Юбилейное в количестве 420 кг в коробках по 14 кг в каждой. Масса пачки-140 г. Для оценки качества была отобрана объединенная проба в количестве двух пачек, в которых обнаружено: по две штуки в каждой пачке с односторонним надрывом; по одной штучке надломанного печенья; по одной штучке с нечетким рисунком; по две штуки с вкраплениями крошек. Дайте заключение о качестве по полученным результатам. Правильно ли отобрана объединенная проба? Ответ аргументируйте. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15. | В ресторан поступила в ящиках партия черного байхового листового чая, фасованного в металлические коробки по 500г (масса партии-600кг по 20кг в каждом ящике). При приемке в выборке для контроля качества упаковки выявлено два поломанных ящика. При анализе средней пробы из целых ящиков было обнаружено, что чай имел достаточно нежный аромат; с терпкостью вкус; настой яркий, прозрачный, “средний”; цвет разваренного листа недостаточно однородный, коричневатый; листья недостаточно ровные, скрученные; содержание мелочи-58,5г. В средней пробе из поломанных ящиков органолептические показатели аналогичны, а содержание мелочи-104г. Определите размер выборки для контроля качества упаковки и контроля качества. Рассчитайте массу средней пробы. Дайте заключение о качестве. Можно ли принимать данный чай? Ответ аргументируйте. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16. | В ресторан поступила партия весового печенья Лето в количестве 300кг коробках по 10кг в каждой. При приемке в партии обнаружены три поврежденные коробки. При оценке качества целых коробок в объединенной пробе обнаружено: 8г печенья с односторонним надрывом; 18г надломанного печенья; 12г печенья с незначительной деформацией. В объединенной пробе, отобранной из поломанных ящиков, обнаружено: 10г печенья с односторонним надрывом; 40г надломанного печенья; 16г печенья с незначительной деформацией. Возможны ли приемка и реализация данного печенья? Можно ли усреднить результаты оценки качества? Ответ аргументируйте. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17. | В ресторан поступила партия консервов Сайра бланшированная в масле в/с в количестве 30 коробок по 30 банок в каждой. Масса нетто банки-250г. При приемке был отобран средний образец в количестве трех банок для определения физико-химических и органолептических показателей качества. При определении качества установлены следующие значения показателей качества: вкус и запах приятные, свойственные сайре; консистенция сочная, кости легко разжевываются; кожный покров имеет незначительные нарушения в местах соприкосновения кусков; масло светло-желтое, прозрачное; в каждой банке масса масла - по 27,5г, рыбы - по 195,7, отстоя в масле - по 26,8г. Дайте заключение о качестве. Правильно ли отобрал товаровед средний образец? Можно ли считать результаты оценки качества верными? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18. | Определите, от каких факторов, и в какой мере зависит качество готовых блюд в ресторане «Кавказская кухня». Постройте причинно-следственную схему Исикавы. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19. | Определите, от каких факторов, и в какой мере зависит качество готовых блюд в ресторане быстрого питания. Постройте причинно-следственную схему Исикавы. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20. | Постройте причинно-следственную диаграмму Исикавы для процессов складского хранения и приготовления полуфабрикатов из охлажденного мяса. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21. | <p>Определите уровень качества заливного из рыбы по следующим данным:</p> <p>P1 – вкус и аромат;</p> <p>P2 – структура и консистенция;</p> <p>P3 – внешний вид;</p> <p>P4 – форма.</p> <p>Базовый показатель Qб =40. Коэффициенты весомости: m1 = 4; m2 = 2; m3 = 3; m4 = 1.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Эксперты</th> <th colspan="4">Значение показателей</th> </tr> <tr> <th>P1</th> <th>P2</th> <th>P3</th> <th>P4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Иванов</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Петрова</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Сидоров</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Васина</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Мешкова</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p>Какой метод определения значений показателей качества вы использовали? Перечислите достоинства и недостатки этого метода.</p> | Эксперты | Значение показателей | | | | P1 | P2 | P3 | P4 | Иванов | 5 | 5 | 5 | 5 | Петрова | 4 | 5 | 3 | 4 | Сидоров | 4 | 3 | 4 | 3 | Васина | 4 | 3 | 5 | 4 | Мешкова | 4 | 3 | 5 | 5 |
| Эксперты | Значение показателей | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Иванов | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Петрова | 4 | 5 | 3 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Сидоров | 4 | 3 | 4 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Васина | 4 | 3 | 5 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Мешкова | 4 | 3 | 5 | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22. | В ресторан поступила партия фасованной в мешки пшеничной муки в/с в количестве 50 мешков | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|-----|--|
| | (по 50 кг). При анализе объединенной пробы было обнаружено: цвет белый, вкус нормальный; зольность-0,68%; проход через сито № 43-80; количество сырой клейковины-26%. Рассчитайте массу объединенной и средней проб и дайте заключение о качестве. Можно ли использовать данную муку в производственном процессе? Ответ аргументируйте. |
| 23. | В японский ресторан поступила большая партия охлажденной рыбы. Рыба использовалась для приготовления суши. На следующий день поступил сигнал от больницы, куда ночью были доставлены посетители данного ресторана, употребившие рыбу. Больные жаловались на покалывание на слизистых и коже, на извращение термической чувствительности. Исследование больных позволило установить диагноз пищевое отравление. Проверка партии рыбы, ставшей причиной отравления, показала, что микробиологические показатели ее соответствовали норме. Какую ответственность в данном случае будет нести ресторан? Ваши действия как руководителя ресторана. |
| 24. | Через несколько часов, после приема пищи в ресторане, его посетитель обратился к врачу с жалобами на плохое самочувствие, а именно, головокружение и боли в кишечнике. Опрос больного врачом выявил, что в ресторане он ел салат «Цезарь» и бифштекс. Исследование показало, что отравление было вызвано патогенными кишечными палочками. Нарушений технологического режима в горячем цехе обнаружено не было, назовите возможные причины инфицирования пищи патогенными формами кишечной палочки. |
| 25. | На санитарно-ветеринарную экспертизу из одного хозяйства Краснодарского края было доставлено мясо говядины. Исследование микробиологических показателей показало соответствие партии мяса требованиям СанПиН. Однако, в мясе было зафиксировано высокое содержание антибиотиков. Согласно НАССР назовите критические контрольные точки вытого содержания антибиотиков в мясе. |
| 26. | Сетью ресторанов быстрого питания была закуплена большая партия охлажденного мяса. После использования мяса в производстве кулинарных изделий и реализации данных кулинарных изделий, были отмечены жалобы посетителей сети ресторанов на плохое самочувствие. При осмотре пациентов врач установил у них наличие кровоизлияний, нарушение кроветворения и поражения нервной системы. Опрос показал, что все они заказывали мясные блюда. Чем могло быть вызвано отравление? Опишите ваши действия как руководителя ресторана. |
| 27. | Определите товарный сорт рисовой крупы, если в навеске массой 25г обнаружено содержание: нашелушенных зерен-0,045 г., минеральных примесей-0,0125 г., дробленого риса-2,5 г. Возможна ли реализация данной крупы, если в качественном удостоверении указан в/с? Можно ли предъявить претензии поставщику? На каком основании? |
| 28. | Дайте заключение о качестве фасованных макарон группы В в/с, если в упаковочной единице массой 1,2 кг оказалось 30 г обломков макарон длиной 6-11 см и 24 г изделий с отклонением от заданной формы. Можно ли реализовать данные изделия? |
| 29. | Предприятием общественного питания была закуплена большая партия молока для производства кулинарных изделий. Исследование физико-химических показателей показало, что в молоке имеется повышенное содержание микотоксинов. Согласно НАССР назовите критические контрольные точки попадания микотоксинов в молоко. |
| 30. | В ресторан поступила партия куриных яиц в количестве 25 ящиков. В каждом ящике - 12 прокладок по 30 яиц. Маркировка: СО. Дата расфасовки не указана. При оценке качества установлено: высота воздушной камеры – 8 мм; желток прочный, малозаметный, перемещающийся от центрального положения; белок недостаточно плотный, светлый, прозрачный; в среднем образце масса десяти яиц составила 680 г. Однако в среднем образце были обнаружены куриные яйца массой по 64 г в количестве 20 шт. Определите вид и категорию куриных яиц по маркировке; установите объем выборки и размер среднего образца от данной партии куриных яиц; дайте заключение о качестве данной партии куриных яиц; определите срок хранения и возможность использования данной партии куриных яиц в производстве кулинарных изделий. |
| 31. | В ресторан быстрого питания 16.09.2020 г. поступила партия сыра «Голландский» высшего сорта. Количество упаковок – 150 шт. Масса НЕТТО одного ящика – 4-5,5 кг. Упаковка и маркировка сыров соответствовала требованиям ГОСТ 7616-85. Однако качество брускового сыра «Голландский» вызвало сомнение. При оценке качества установлено: первичная маркировка – 29.05.19 г; сыры слегка деформированы и имеют поврежденное комбинированное покрытие; рисунок неравномерный, щелевидный; цвет теста слабо-желтый, однородный по всей массе; консистенция резиновая; вкус слабокормовой; запах затхлый; массовая доля влаги – 45,6%. Ресторан отказался принять данную партию сыров. Определите объем выборки, порядок составления точечных проб и массу объединенной пробы для анализа; установите его соответствие требованиям ГОСТ по органолептическим и физико-химическим показателям; назовите причины возникновения вышеперечисленных дефектов сыра; Правомерно ли решение руководства ресторана об отказе приема данной партии сыра? Ответ |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|---|-----|-----|------|-----|-------|---|-----------------|----|-------|-----|------------|-------|--------------------------|--------|-----------------|-------|
| | обоснуйте. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 32. | <p>В ресторан «Пушкина» поступила партия натурального полифлерного цветочного меда «Майский» высшего сорта, расфасованного в полимерную тару. Масса нетто одной упаковки – 180 г. Количество упаковок в одном ящике – 24 шт. Количество картонных ящиков – 25 шт. Дата выработки меда - 21.08.2019 г. При оценке качества полифлерного цветочного меда установлено: цвет – белый с янтарным оттенком; консистенция – жидкая; вязкость - высокая; аромат – приятный, нежный; вкус – сладкий; массовая доля воды – 19,8%; массовая доля редуцирующих сахаров (к абсолютно сухому веществу) – 82,1%; массовая доля сахарозы - 5,4%; диастазное число – 6,2 ед. Готе; качественная реакция на оксиметилфурфурол – отрицательная; в меде присутствуют кусочки воска и перги. Шеф-повар ресторана отказался принимать данную партию меда.</p> <p>Определите объем выборки и среднего образца от данной партии меда; дайте заключение о качестве меда «Майский».</p> <p>Правомерно ли решение шеф-повара ресторана об отказе приема данной партии меда? Ответ обоснуйте.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 33. | <p>В лабораторию для определения калорийности доставлена рисовая каша с жиром, изготовленная по раскладке (вес нетто в г):</p> <table border="1"> <tr> <td>рис</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>вода</td> <td>170</td> </tr> <tr> <td>сахар</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>масло сливочное</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Выход</td> <td>260</td> </tr> </table> <p>При анализе установлено:</p> <table border="1"> <tr> <td>вес порции</td> <td>260 г</td> </tr> <tr> <td>содержание сухих веществ</td> <td>95,2 г</td> </tr> <tr> <td>содержание жира</td> <td>6,2 г</td> </tr> </table> <p>Содержание минеральных веществ в каше 2,6 г (1% от 260), калорийность каши будет:....</p> | рис | 100 | вода | 170 | сахар | 5 | масло сливочное | 10 | Выход | 260 | вес порции | 260 г | содержание сухих веществ | 95,2 г | содержание жира | 6,2 г |
| рис | 100 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| вода | 170 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| сахар | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| масло сливочное | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Выход | 260 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| вес порции | 260 г | | | | | | | | | | | | | | | | |
| содержание сухих веществ | 95,2 г | | | | | | | | | | | | | | | | |
| содержание жира | 6,2 г | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 34. | <p>Рассчитать калорийность булки хлеба «Бородинский» массой 450 г, если его стограммовый кусочек содержит 7,4 г белков, 57,1 г углеводов и 1,2 г жиров. Коэффициенты калорийности брать по нижней границе.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 35. | <p>В ресторан поступила партия яиц в количестве 500 шт. При входном контроле качества были обнаружены яйца с загрязненной скорлупой, с насечкой, "тек", "бой". Возможно ли использование данной партии яиц в производственном процессе? Ответ аргументируйте.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 36. | <p>В ресторан поступила партия охлажденной говяжьей печени без клейма и ветеринарного свидетельства. Возможно ли использование данной партии яиц в производственном процессе? Ответ аргументируйте.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | |

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

| Шкала оценивания | | Формируемые компетенции | Индикатор достижения компетенции | Критерии оценивания | Уровень освоения компетенций |
|------------------------|------------------|--|--|--|------------------------------|
| 85 – 100 баллов | «зачтено» | ПК-2. Способен управлять качеством, безопасностью и прослеживаемостью производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов | ПК-2.1. Осуществляет входной и технологический контроль качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции для организации рационального ведения технологического процесса производства в целях разработки мероприятий по повышению эффективности производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов | <p>Знает верно и в полном объеме: нормативно-технические документы, регламентирующие качество и безопасность сырья, полуфабрикатов и готовой продукции и методы осуществления входного и технологического контроля качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции общественного питания массового изготовления.</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: применять нормативно-технические документы, регламентирующие качество и безопасность сырья, полуфабрикатов и готовой продукции при осуществлении входного и технологического контроля и проводить анализ качества производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов на соответствие требованиям технических регламентов по качеству, безопасности и прослеживаемости производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов</p> | Продвинутый |
| | | | ПК-2.2. Контроль технологических параметров и режимов производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов на соответствие требованиям технологической и эксплуатационной документации | <p>Знает верно и в полном объеме: основы технологии производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: анализировать свойства пищевых добавок, влияющих на оптимизацию технологического процесса и качество готовой продукции, эффективность и надежность процессов производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов</p> | |
| | | | ПК-2.3 Контроль соблюдения технологической дисциплины в цехах и правильной эксплуатации технологического оборудования по производству продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов. | <p>Знает верно и в полном объеме: причины, методы выявления и способы устранения брака в процессе производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: выявлять брак продукции на основе данных технологического и лабораторного контроля качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции в процессе производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов</p> | |
| 70 – 84 баллов | «зачтено» | ПК-2. Способен | ПК-2.1. Осуществляет входной и технологический контроль качества | <p>Знает с незначительными замечаниями: нормативно-технические документы, регламентирующие качество и безопасность сырья,</p> | Повышенный |

| | | | | | |
|------------------------------|------------------|--|---|---|--|
| | | <p>управлять качеством, безопасностью и прослеживаемостью производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов</p> | <p>сырья, полуфабрикатов и готовой продукции для организации рационального ведения технологического процесса производства в целях разработки мероприятий по повышению эффективности производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов</p> | <p>полуфабрикатов и готовой продукции и методы осуществления входного и технологического контроля качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции общественного питания массового изготовления.</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: применять нормативно-технические документы, регламентирующие качество и безопасность сырья, полуфабрикатов и готовой продукции при осуществлении входного и технологического контроля и проводить анализ качества производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов на соответствие требованиям технических регламентов по качеству, безопасности и прослеживаемости производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов.</p> | |
| | | | <p>ПК-2.2. Контроль технологических параметров и режимов производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов на соответствие требованиям технологической и эксплуатационной документации</p> | <p>Знает с незначительными замечаниями: основы технологии производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: анализировать свойства пищевых добавок, влияющих на оптимизацию технологического процесса и качество готовой продукции, эффективность и надежность процессов производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов</p> | |
| | | | <p>ПК-2.3 Контроль соблюдения технологической дисциплины в цехах и правильной эксплуатации технологического оборудования по производству продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов.</p> | <p>Знает с незначительными замечаниями: причины, методы выявления и способы устранения брака в процессе производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: выявлять брак продукции на основе данных технологического и лабораторного контроля качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции в процессе производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов</p> | |
| <p>50 – 69 баллов</p> | <p>«зачтено»</p> | <p>ПК-2. Способен управлять качеством, безопасностью и прослеживаемостью производства продукции общественного питания массового</p> | <p>ПК-2.1. Осуществляет входной и технологический контроль качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции для организации рационального ведения технологического процесса производства в целях разработки мероприятий по повышению эффективности производства продукции общественного питания</p> | <p>Знает на базовом уровне, с ошибками: нормативно-технические документы, регламентирующие качество и безопасность сырья, полуфабрикатов и готовой продукции и методы осуществления входного и технологического контроля качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции общественного питания массового изготовления.</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: применять нормативно-технические документы, регламентирующие качество и безопасность сырья, полуфабрикатов и готовой продукции при осуществлении входного и технологического контроля и проводить анализ качества производства продукции общественного питания массового</p> | |

| | | | | | |
|-----------------|--------------|--|--|--|------------------------------------|
| | | изготовления и специализированных пищевых продуктов | массового изготовления и специализированных пищевых продуктов | изготовления и специализированных пищевых продуктов на соответствие требованиям технических регламентов по качеству, безопасности и прослеживаемости производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов. | Базовый |
| | | | ПК-2.2. Контроль технологических параметров и режимов производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов на соответствие требованиям технологической и эксплуатационной документации | Знает на базовом уровне, с ошибками: основы технологии производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов Умеет на базовом уровне, с ошибками: анализировать свойства пищевых добавок, влияющих на оптимизацию технологического процесса и качество готовой продукции, эффективность и надежность процессов производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов | |
| | | | ПК-2.3 Контроль соблюдения технологической дисциплины в цехах и правильной эксплуатации технологического оборудования по производству продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов. | Знает на базовом уровне, с ошибками: причины, методы выявления и способы устранения брака в процессе производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов Умеет на базовом уровне, с ошибками: выявлять брак продукции на основе данных технологического и лабораторного контроля качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции в процессе производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов | |
| менее 50 баллов | «не зачтено» | ПК-2. Способен управлять качеством, безопасностью и прослеживаемостью производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов | ПК-2.1. Осуществляет входной и технологический контроль качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции для организации рационального ведения технологического процесса производства в целях разработки мероприятий по повышению эффективности производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов | Не знает на базовом уровне: нормативно-технические документы, регламентирующие качество и безопасность сырья, полуфабрикатов и готовой продукции и методы осуществления входного и технологического контроля качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции общественного питания массового изготовления. Не умеет на базовом уровне: применять нормативно-технические документы, регламентирующие качество и безопасность сырья, полуфабрикатов и готовой продукции при осуществлении входного и технологического контроля и проводить анализ качества производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов на соответствие требованиям технических регламентов по качеству, безопасности и прослеживаемости производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов. | Компетенции не сформированы |
| | | | ПК-2.2. Контроль технологических параметров и режимов производства продукции общественного питания массового изготовления и | Не знает на базовом уровне: основы технологии производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов Не умеет на базовом уровне: анализировать свойства пищевых | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | специализированных пищевых продуктов на соответствие требованиям технологической и эксплуатационной документации | добавок, влияющих на оптимизацию технологического процесса и качество готовой продукции, эффективность и надежность процессов производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов | |
| | | ПК-2.3 Контроль соблюдения технологической дисциплины в цехах и правильной эксплуатации технологического оборудования по производству продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов. | <p>Не знает на базовом уровне: причины, методы выявления и способы устранения брака в процессе производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов</p> <p>Не умеет на базовом уровне: выявлять брак продукции на основе данных технологического и лабораторного контроля качества сырья, полуфабрикатов и готовой продукции в процессе производства продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов</p> | |

