

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 16.02.2025 14:49:31
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7234a676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И
ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебно-методической работе
Л.В. Крылова

«  » (подпись) 2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Б.1.В.03. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ
РЕСТОРАННОГО ХОЗЯЙСТВА**

(название учебной дисциплины)

У крупненная группа направлений подготовки 19.00.00 Промышленная
экология и биотехнология

(код и наименование)

Программа высшего образования - программа бакалавриата

Направление подготовки 19.03.04 Технология продукции и
организация общественного питания

(код и наименование)

Профиль

-
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:

очная форма обучения 4 курс

заочная форма обучения 5 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

**Донецк
2024**

Рабочая программа учебной дисциплины «Управление качеством продукции и услуг ресторанного хозяйства» для обучающихся

по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания
профилю -

разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом
ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:

- в 2024 г. - для очной формы обучения;
- в 2024 г. - для заочной формы обучения.

Разработчик : Полякова Алла Вениаминовна, доцент кафедры сервиса и гостиничного дела, кандидат технических наук, доцент

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела
Протокол от «_22_» ___02___ 2024 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

(подпись)

Я.В. Дегтярева
(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса

(подпись)

И.В. Кошавка
(инициалы, фамилия)

Дата «_26_» ___02___ 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:

Протокол от «_28_» ___02___ 2024 года № 7

Председатель

(подпись)

Л.В. Крылова
(инициалы, фамилия)

© Полякова А.В., 2024 год
© ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2024 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателя	Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	заочная /очно-заочная форма обучения
Количество зачетных единиц – 2	Укрупненная группа направлений подготовки 19.00.00 Промышленная экология и биотехнология	<u>Формируемая участниками образовательных отношений</u>	
	Направление подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания		
Модулей - 1	Профиль -	Год подготовки:	
Смысловых модулей - 2		4-й	5-й
		Семестр:	
		8-й	Летняя сессия
Общее количество часов – 72		Лекции	
		24 час.	8час.
Недельных часов для дневной формы обучения: аудиторных – 3 самостоятельной работы обучающегося – 3,05	Программа высшего образования Программа бакалавриата	Практические, семинарские занятия	
		10 час.	8 час.
		Лабораторные занятия	
		-	-
		Самостоятельная работа	
		36,55 час.	52,55 час.
		Индивидуальные задания	
		1,45	3,45
		2ТМК	контрольная работа
		Форма промежуточной аттестации: (зачет, экзамен)	
Зачет	Зачет		

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для дневной формы обучения - 34: 36,55

для заочной формы обучения –16: 52,55

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины: Формирование у обучающихся системы знаний о составляющих качества объекта, методах определения уровня качества объекта, системах управления качеством, этапах их развития, современном отечественном и мировом опыте оценки качества продукции и услуг ресторанного хозяйства, внедрении на предприятиях систем управления качеством, основных процессах этих систем.

Задачи учебной дисциплины:

усвоение основных понятий менеджмента качества, научно-методической базы квалитметрии и статистических методов оценки качества продукции и услуг; приобретение навыков применения теоретических знаний при оценке качества продукции и услуг ресторанного хозяйства, разработки процессов жизненного цикла продукции и услуг системы управления качеством.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина Б.1.В.03 «Управление качеством продукции и услуг ресторанного хозяйства» относится к части формируемой участниками образовательных отношений ОПОП ВО по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания.

Ее содержание базируется на системе знаний из области математики, химии, процессов пищевых производств, товароведения, технологии продукции общественного питания, организации производства и обслуживания на предприятиях общественного питания, оборудования предприятий общественного питания, владения компьютерными программами офиса Windows.

Дисциплина находится в логической связи с дисциплинами «Стандартизация, метрология, сертификация», «Организация обслуживания на предприятиях питания», «Микробиология пищевых продуктов», «Менеджмент», «Организация производства на предприятии питания», «Современные технологии продукции общественного питания», «Общие технологии пищевых производств», «Санитария и гигиена», «Физиология питания», «Физико-химические основы технологии продуктов питания» и др.

Дисциплина изучается на 4 курсе в 8 семестре в объеме: лекции – 24 часа, практические занятия – 10 часов, самостоятельная работа – 36,85 часа, заканчивается зачетом.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции и индикаторы их достижения:**

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
ПК-10 Владеет фундаментальными знаниями, необходимыми для решения научно исследовательских и научно-производственных задач в области производства продуктов питания.	ИДК-1 _{ПК-10} Решает научно-исследовательские и научно производственные задачи в области производства кулинарной продукции с учетом фундаментальных знаний техники и технологий;
	ИДК-2 _{ПК-10} Владеет методами научных исследований
	ИДК-3 _{ПК-10} Способен проводить научные исследования

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать: научные основы управления качеством; организацию государственной системы стандартизации и сертификации продукции и услуг; механизм и процесс управления качеством на предприятиях общественного питания, алгоритм методики определения оценки качества пищевой продукции; сведения о развитии систем управления качеством, содержание стандартов ГОСТ Р ISO серии 9000, стандарта на систему безопасности пищевой продукции НАССР, статистические и квалиметрические методы оценки качества продукции и услуг, требования документации СМК.

уметь: формировать систему показателей для оценки качества, использовать соответствующие методы определения качества. Работать с различной нормативной документацией, устанавливать логические причинно-следственные связи, проводить определенные аналитические исследования, делать необходимые выводы, пользоваться приемами логического мышления (анализа, синтеза, сравнения, обобщения и тому подобное).

владеть: методами преобразования единичных показателей качества в оценки, определения их коэффициентов весомости, объединения их в комплексную оценку, умением работать с нормативной документацией по качеству, выявлять особенности процессов в рамках СМК на различных этапах существования пищевой продукции, культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию и сопоставлению информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, теоретическими знаниями о требованиях, предъявляемых к пищевой продукции, о менеджменте качества.

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. «Качество как объект управления».

Тема 1. Понятие качества объекта, основные направления его обеспечения.

Тема 2. Термины и определения в области управления качеством.

Тема 3. Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством продукции и услуг.

Тема 4. Современная философия управления качеством. Стандарты ISO серии 9000.

Смысловой модуль 2. «Научно-методические основы управления качеством и его оценка»

Тема 5. Общая характеристика качества продукции и услуг ресторанного хозяйства. Классификация показателей качества.

Тема 6. Квалиметрические методы оценки качества продукции и услуг.

Тема 7. Количественная оценка уровня качества пищевой продукции.

Тема 8. Статистические методы контроля и управления качеством продукции и услуг.

Тема 9. Общая характеристика системы менеджмента качества (СМК).

Тема 10. Документация системы управления качеством. Политика предприятия в области качества.

Тема 11. Процессы системы управления качеством продукции и услуг ресторанного хозяйства.

Тема 12. Система управления безопасностью пищевой продукции НАССР. Премии по качеству.

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	дневная форма						заочная форма					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л ¹	п ²	лаб ³	инд ⁴	СРС ⁵		л ¹	п ²	лаб ³	инд	СРС ⁵
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Смысловой модуль 1. «Качество как объект управления»												
Тема 1. Понятие качества объекта, основные направления его обеспечения.	5	2	-	-	-	3	5	1	-	-	-	4
Тема 2. Термины и определения в области управления качеством	5	2	-	-	-	3	5	1	-	-	-	4
Тема 3. Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством продукции и услуг.	5	2	-	-	-	3	4	-	-	-	-	4
Тема 4. Современная философия управления качеством. Стандарты ISO серии 9000.	9	2	4	-	-	3	7	1	2	-	-	4
Итого по смысловому модулю 1	24	8	4	-	-	12	21	3	2	-	-	16
Смысловой модуль 2. «Научно-методические основы управления качеством и его оценка»												
Тема 5. Общая характеристика качества продукции и услуг ресторанного хозяйства. Классификация показателей качества.	4	2	-	-	-	2	4	-	-	-	-	4
Тема 6. Качественные методы оценки качества продукции и услуг.	8	2	2	-	-	4	7	1	2	-	-	4
Тема 7. Количественная оценка уровня качества пищевой продукции.	8	2	2	-	-	4	11	1	2	-	-	8
Тема 8. Статистические методы контроля и управления качеством продукции и услуг.	6	2	1	-	-	3	7	1	2	-	-	4
Тема 9. Общая характеристика системы менеджмента качества (СМК).	5	2	-	-	-	3	4,5	0,5	-	-	-	4

Продолжение таблицы

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 10. Документация системы менеджмента качества. Политика предприятия в области качества.	6	2	1	-	-	3	4,5	0,5	-	-	-	4
Тема 11. Процессы системы менеджмента качества продукции и услуг ресторанного хозяйства.	4,55	2	-	-	-	2,55	4	-	-	-	-	4
Тема 12. Система управления безопасностью пищевой продукции НАССР. Премии по качеству.	5	2	-	-	-	3	5,55	1	-	-	-	4,55
Итого по смысловому модулю 2	46,55	16	6	-	-	24,55	47,55	5	6	-	-	36,55
Всего часов по смысловым модулям	70,55	24	10	-	-	36,55	68,55	8	8	-	-	52,55
<i>Катт</i>	1,2	-	-	-	1,2	-	1,2	-	-	-	1,2	-
<i>СРэк</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>ИК</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>КЭ</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Каттэк</i>	0,25	-	-	-	0,25	-	0,25	-	-	-	0,25	-
<i>Контроль</i>	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-
Всего часов	72	24	10	-	1,15	36,55	72	8	8	-	3,45	52,55

Примечания: 1. л – лекции;

2. п – практические (семинарские) занятия;

3. лаб – лабораторные занятия;

4. инд – индивидуальные занятия;

5. СРС – самостоятельная работа;

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Понятие качества объекта, основные направления его обеспечения.	-	-
2	Термины и определения в области управления качеством	-	-
3	Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством продукции и услуг.	-	-
4	Современная философия управления качеством. Стандарты ISO серии 9000.	4	2
5	Общая характеристика качества продукции и услуг ресторанного хозяйства. Классификация показателей качества.	-	-
6	Квалиметрические методы оценки качества продукции и услуг.	2	2
7	Количественная оценка уровня качества пищевой продукции.	2	2
8	Статистические методы контроля и управления качеством продукции и услуг	1	2

9	Общая характеристика системы менеджмента качества (СМК)	-	-
10	Документация системы менеджмента качества. Политика предприятия в области качества.	1	-
11	Процессы системы менеджмента качества продукции и услуг ресторанного хозяйства.	-	-
12	Система управления безопасностью пищевой продукции НАССР. Премии по качеству.	-	-
Всего:		10	8

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ - Не предусмотрены

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1			

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Понятие качества объекта, основные направления его обеспечения.	3	4
2	Термины и определения в области управления качеством	3	4
3	Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством продукции и услуг.	3	4
4	Современная философия управления качеством. Стандарты ISO серии 9000.	3	4
5	Общая характеристика качества продукции и услуг ресторанного хозяйства. Классификация показателей качества.	2	4
6	Квалиметрические методы оценки качества продукции и услуг.	4	8
7	Количественная оценка уровня качества пищевой продукции.	4	4
8	Статистические методы контроля и управления качеством продукции и услуг.	3	4
9	Общая характеристика системы менеджмента качества (СМК).	3	4
10	Документация системы менеджмента качества. Политика предприятия в области качества.	3	4
11	Процессы системы управления качеством продукции и услуг ресторанного хозяйства.	2,55	4
12	Система управления безопасностью пищевой продукции НАССР. Премии по качеству.	3	4,55
Всего:		36,55	52,55

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- зачет проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- зачет проводится в устной форме или выполняется в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа.

2) для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Текущий контроль успеваемости предусматривает выполнение следующих видов работ: контрольных тестовых заданий, практических работ, а также выполнение и защита индивидуальной самостоятельной работы.

Тематика индивидуальной самостоятельной работы (реферата)

1. Разработка методики оценки и экспериментальное исследование качества замороженных мучных полуфабрикатов.
2. Разработка методики оценки и экспериментальное исследование качества изделий из песочного теста.
3. Разработка методики оценки и экспериментальное исследование качества творожного сыра.
4. Разработка методики оценки и экспериментальное исследование качества мясных рубленых изделий.
5. Разработка методики оценки и экспериментальное исследование качества хлебобулочных изделий из дрожжевого теста.
6. Разработка методики оценки и экспериментальное исследование качества детского питания.
7. Разработка методики оценки и экспериментальное исследование качества зернового хлеба.
8. Разработка методики оценки и экспериментальное исследование качества взбитых фруктовых десертов.
9. Разработка методики оценки и экспериментальное исследование качества икорного сливочного масла.
10. Разработка методики оценки и экспериментальное исследование качества блюд из макаронных изделий.
11. Разработка методики оценки и экспериментальное исследование качества изделий из слоеного теста.
12. Разработка методики оценки и экспериментальное исследование качества рубленых рыбных изделий.
13. Разработка методики оценки и экспериментальное исследование качества крупяных блюд.
14. Разработка методики оценки и экспериментальное исследование качества домашних колбасных изделий.
15. Разработка методики оценки и экспериментальное исследование качества мучных изделий повышенной пищевой ценности.
16. Разработка методики оценки и экспериментальное исследование качества овощных блюд.
17. Разработка методики оценки и экспериментальное исследование качества замороженных овощных смесей.
18. Разработка методики оценки и экспериментальное исследование качества мороженого.
19. Разработка методики оценки и экспериментальное исследование качества кисломолочных продуктов.
20. Разработка методики оценки и экспериментальное исследование качества соков.

Вопросы для текущего модульного контроля

1. Понятие качества. Качество объекта (продукции, процесса, услуги), качество кулинарной продукции.
2. Требования к качеству. Соответствие, несоответствие. Ответственность за качество продукции.
3. Дать определение понятиям: свойство продукции, признак продукции, параметр продукции, показатель качества продукции.
4. Дать определение таким понятиям: “система качества”, “управление качеством”, “обеспечение качества”.
5. Руководства по качеству. Политика в области качества.
6. Петля качества.
7. Факторы, влияющие на качество продукции. Формирование качества пищевой продукции.
8. Эволюция управления качеством. Основные этапы развития управления качеством.
9. Сущность теории «Тотального управления качеством» (TQM).
10. Характеристика международных стандартов ISO серии 9000.
11. Современная философия управления качеством.
12. Дифференциальный и комплексный методы оценки качества промышленной продукции.
13. Квалиметрия. Принципы квалиметрии.
14. Алгоритм комплексной количественной оценки качества промышленной продукции.
15. Классификация показателей качества промышленной продукции.
16. Свойства кулинарной продукции, их классификация (дифференциация).
17. Иерархическая структура показателей качества кулинарной продукции (на конкретном примере).
18. Иерархическая структура номенклатуры показателей качества кулинарной продукции в зависимости от схемы технологического процесса (конкретный пример по выбору).
19. Методы определения значений показателей качества кулинарной продукции.
20. Выбор базовых значений показателей качества кулинарной продукции.
21. Способы оценивания показателей качества кулинарной продукции.
22. Использование функции желательности Харрингтона для оценки показателей качества кулинарной продукции.
23. Преобразование абсолютных показателей качества кулинарной продукции в оценки с помощью графика функции желательности Харрингтона.
24. Коэффициенты весомости показателей качества. Методы их определения.
25. Определение коэффициентов весомости компонентов при количественной оценке пищевой ценности кулинарной продукции (суточных рационов).
26. Математические модели комплексного показателя качества продукции ресторанного хозяйства.
27. Требования ГОСТ 30390-2013 к показателям качества сырья, используемого при изготовлении кулинарной продукции.
28. Требования ГОСТ 30390-2013 к перечню органолептических и физико-химических показателей при оценке качества кулинарных полуфабрикатов и готовой продукции.
29. Требования ГОСТ 30390-2013 к перечню микробиологических показателей при оценке качества кулинарной продукции.
30. Требования ГОСТ 30390-2013 к реализации кулинарной продукции.
31. Базовые (элементарные) статистические методы контроля качества. Их краткая характеристика.
32. Современные статистические инструменты оперативного управления качеством. Их краткая характеристика.

33. Политика предприятия ресторанного хозяйства в области качества. Цели и задачи предприятия ресторанного хозяйства в области качества.
34. Процессы системы управления качеством продукции ресторанного хозяйства на стадии маркетинговых исследований рынка.
35. Процессы системы управления качеством продукции ресторанного хозяйства на стадии проектирования и разработки продукции.
36. Процессы системы управления качеством продукции ресторанного хозяйства на стадии разработки производственных процессов.
37. Процессы системы управления качеством продукции ресторанного хозяйства на стадии материально-технического обеспечения деятельности учреждения.
38. Процессы системы управления качеством продукции ресторанного хозяйства на стадии производства продукции.
39. Процессы системы управления качеством продукции ресторанного хозяйства на стадии контроля качества.
40. Документация СМК.
41. Сертификация СМК.
42. Общие подходы к созданию СМК.
43. Этапы разработки и внедрения СМК.
44. Общие сведения о системе управления безопасностью пищевых продуктов (НАССР).
45. Семь принципов системы НАССР.
46. Процессы системы НАССР, их краткая характеристика.
47. Национальные премии по качеству.
48. Русская премия качества. Премия по качеству СНГ.
49. Модели премий по качеству. Принципы начисления баллов по критериям возможностей и результатов.
50. Национальные премии по качеству Японии, США, Великой Британии.

12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по учебной дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения*

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
-практическая работа	2	16
- индивидуальная самостоятельная работа (тема в соответствии с предложенным вариантом)	40	40
- текущий модульный контроль		44
ТМК №1	14	
ТМК №2	30	
Промежуточная аттестация	<i>Зачет</i>	<i>100</i>
Итого за семестр	<i>100</i>	

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Система оценивания по учебной дисциплине на заочной форме обучения

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль: - модульное тестирование		60
ТМК №1	30	
ТМК №2	30	
- контрольная работа	40	40
Промежуточная аттестация	<i>Зачет</i>	<i>100</i>
Итого за семестр		<i>100</i>

Перечень вопросов к зачету

1. Понятие качества. Качество объекта (продукции, процесса, услуги), качество кулинарной продукции.
2. Требования к качеству. Соответствие, несоответствие. Ответственность за качество продукции.
3. Дать определение понятий: свойство продукции, признак продукции, параметр продукции, показатель качества продукции.
4. Дать определение таким понятиям: “система качества”, “управление качеством”, “обеспечение качества”.
5. Руководства по качеству. Политика в области качества.
6. Петля качества.
7. Факторы, влияющие на качество продукции. Формирование качества пищевой продукции.
8. Эволюция управления качеством. Основные этапы развития управления качеством.
9. Сущность теории «Тотального управления качеством» (TQM).
10. Характеристика международных стандартов ISO серии 9000.
11. Современная философия управления качеством.
12. Дифференциальный и комплексный методы оценки качества промышленной продукции.
13. Квалиметрия. Принципы квалиметрии.
14. Алгоритм комплексной количественной оценки качества промышленной продукции.
15. Классификация показателей качества промышленной продукции.
16. Свойства кулинарной продукции, их классификация (дифференциация).
17. Иерархическая структура показателей качества кулинарной продукции (на конкретном примере).
18. Влияние характера технологического процесса изготовления кулинарной продукции на иерархическую структуру показателей ее качества.
19. Иерархическая структура номенклатуры показателей качества кулинарной продукции в зависимости от схемы технологического процесса (конкретный пример по выбору).
20. Методы определения значений показателей качества кулинарной продукции.
21. Выбор базовых значений показателей качества кулинарной продукции.
22. Способы оценивания показателей качества кулинарной продукции.
23. Использование функции желательности Харрингтона для оценки показателей качества кулинарной продукции.
24. Преобразование абсолютных показателей качества кулинарной продукции в оценки с помощью графика функции желательности Харрингтона.
25. Коэффициенты весомости показателей качества. Методы их определения.
26. Определение коэффициентов весомости компонентов при количественной оценке пищевой ценности кулинарной продукции (суточных рационов).

27. Математические модели комплексного показателя качества продукции ресторанного хозяйства.
28. Аддитивный и мультипликативный способы объединения единичных показателей качества в комплексный показатель.
29. Воспроизведение математической модели комплексного показателя качества кулинарной продукции ее иерархической структуры системы показателей.
30. Требования ГОСТ 30390-2013 к показателям качества сырья, используемого при изготовлении кулинарной продукции.
31. Требования ГОСТ 30390-2013 к перечню органолептических и физико-химических показателей при оценке качества кулинарных полуфабрикатов и готовой продукции.
32. Требования ГОСТ 30390-2013 к перечню микробиологических показателей при оценке качества кулинарной продукции.
33. Нормированные значения показателя КОЕ для различных групп кулинарной продукции.
34. Требования ГОСТ 30390-2013 о наличии в кулинарной продукции бактерий группы кишечной палочки (БГКП).
35. Требования ГОСТ 30390-2013 о наличии в кулинарной продукции потенциально-патогенных микроорганизмов.
36. Требования ГОСТ 30390-2013 о наличии в кулинарной продукции патогенных микроорганизмов.
37. Требования ГОСТ 30390-2013 к реализации кулинарной продукции.
38. Базовые (элементарные) статистические методы контроля качества. Их краткая характеристика.
39. Современные статистические инструменты оперативного управления качеством. Их краткая характеристика.
40. Политика предприятия ресторанного хозяйства в области качества. Цели и задачи предприятия ресторанного хозяйства в области качества.
41. Общая функциональная схема системы управления качеством предприятия ресторанного хозяйства.
42. Процессы системы управления качеством продукции ресторанного хозяйства на стадии маркетинговых исследований рынка.
43. Процессы системы управления качеством продукции ресторанного хозяйства на стадии проектирования и разработки продукции.
44. Процессы системы управления качеством продукции ресторанного хозяйства на стадии разработки производственных процессов.
45. Процессы системы управления качеством продукции ресторанного хозяйства на стадии материально-технического обеспечения деятельности учреждения.
46. Процессы системы управления качеством продукции ресторанного хозяйства на стадии производства продукции.
47. Процессы системы управления качеством продукции ресторанного хозяйства на стадии контроля качества.
48. Документация СМК.
49. Характеристика процессов СМК.
50. Сертификация СМК.
51. Общие подходы к созданию СМК.
52. Этапы разработки и внедрения СМК.
53. Общие сведения о системе управления безопасностью пищевых продуктов (НАССР).
54. Семь принципов системы НАССР.
55. Процессы системы НАССР, их краткая характеристика.
56. Национальная премия по качеству.
57. Национальные премии по качеству Японии, США, Великой Британии.
58. Европейская премия по качеству.

59. Русская премия качества. Премия по качеству СНГ.

60. Модели премий по качеству. Принципы начисления баллов по критериям возможностей и результатов.

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа, балл											Сумма, балл
Смысловой модуль №1				Смысловой модуль № 2							
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12
5	5	5	5	10	10	10	10	10	10	10	10
20				80							100

T1, T2, T3, T4 – темы смыслового модуля №1;

T5, T6, T7, T8, T9, T10, T11, T12 – темы смыслового модуля №2;

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
60-100	Зачтено	Отличное выполнение, а также допускаются неточности, недостатки и ошибки в количестве не более 40%
0-59	Не зачтено	Неудовлетворительное выполнение, где количество ошибок и замечаний превышает 40%. Возможность повторной аттестации

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Дунченко, Н. И. Управление качеством продукции. Пищевая промышленность. Для магистров : учебник / Н. И. Дунченко, М. П. Щетинин, В. С. Янковская. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 244 с. — ISBN 978-5-8114-4999-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/130478>

2. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для студентов, обучающихся по направлениям подготовки : 38.03.02 Менеджмент, 38.03.07 Товароведение (бакалавр) / Е. А. Горбашко [и др.] ; Кафедра проектного менеджмента и управления качеством, Министерство науки и высшего образования Российской Федерации (РФ), Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования "Санкт-Петербургский государственный экономический университет" . — СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2020 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

3. Управление качеством : учебно-методическое пособие / составитель А. Р. Давыдович. — Москва : ФЛИНТА, 2021. — 57 с. — ISBN 978-5-9765-4723-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/182779>

Дополнительная литература:

1. Управление качеством продукции и услуг ресторанного хозяйства [Электронный ресурс] : учебник для обучающихся направления подготовки 19.03.04 "Технология продукции и организация общественного питания" оч. и заоч. форм обучения / В. Г. Топольник ; ГО ВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского", Каф. сервиса и гостинич. дела . — Донецк : ДонНУЭТ, 2018 . — 1 электрон. опт. диск (CD-RM) .
2. Курмангалиева, Д. Б. Разработка и внедрение интегрированных систем менеджмента : учебник / Д. Б. Курмангалиева. — Астана : КазАТУ, 2022. — 225 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/233966>
3. Хомутова, Е. Г. Описание процессов в системе менеджмента качества : учебно-методическое пособие / Е. Г. Хомутова, А. А. Спиридонова. — Москва : РТУ МИРЭА, 2021. — 75 с. — ISBN 978-5-7339-1400-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/182485>
4. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь [Текст]: ГОСТ Р ИСО 9000-2015. – Введ. 2015-11-01. – М.: Стандартиформ, 2015. - 53 с.
5. Системы менеджмента качества. Требования [Текст]: ГОСТ Р ИСО 9001-2015. – Введ. 2015-11-01. – М.: Стандартиформ, 2015. - 32 с.
6. Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации [Текст]: ГОСТ Р ИСО 9004-2018. – Введ. 20.08.2019. – М.: Стандартиформ, 2019. - 62 с.
7. Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества. ГОСТ Р ИСО 10013-2007 – Введ. 13.06.2007. – М.: Стандартиформ, 2007. - 15 с.

Учебно-методические издания:

1. Топольник, В. Г. Управление качеством продукции и услуг ресторанного хозяйства [Электронный ресурс] : учебник для обучающихся направления подготовки 19.03.04 "Технология продукции и организация общественного питания" оч. и заоч. форм обучения / В. Г. Топольник ; ГО ВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского", Каф. сервиса и гостинич. дела . — Донецк : ДонНУЭТ, 2018 . — 1 электрон. опт. диск (CD-RM)
2. Топольник В.Г. Управление качеством продукции и услуг ресторанного хозяйства [Текст]: метод. указания (с программой) по изуч. курса, выполн. контрол. работы и контрол. задания (для студ. заоч. формы обучения направления подготов. 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, специализации «Технологии в ресторанном хозяйстве») / ГО ВПО «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. гостин. и рестор. дела; В.Г. Топольник, А.В. Полякова. - Донецк: ДонНУЭТ, 2020. – 60 с.
3. Полякова А.В. Управление качеством продукции и услуг ресторанного хозяйства: методические рекомендации для проведения практических занятий для обучающихся направления подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания» / ГО ВПО «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. сервиса и гостин. дела; А.В. Полякова, Л.А. Короп - Донецк: ДонНУЭТ, 2021. – 52 с.

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021–]. – Текст : электронный.

2.Информо : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информо», [2018?–]. – URL: <https://www.informio.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

3.IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4.Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5.СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://seb.e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».

6.Polpred : электрон. библ. система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, сор. 1997–2022. – URL: <https://polpred.com> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

7.Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, сор. 2017. – URL: <https://bookonlime.ru> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

8.Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, сор. 2000–2022. – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

9.CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012– . – URL: <http://cyberleninka.ru> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

10.Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008–]. – URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Текст. Изображение : электронные.

11.Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: <http://liber.rea.ru/login.php> (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

12.Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: <http://library.fa.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

13.Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: <https://biblioclub.ru/> (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

14.Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: <http://catalog.donnuet.education> (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Управление качеством продукции и услуг ресторанного хозяйства» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: мультимедийный проектор, ноутбук, переносной экран или использование двух специально оборудованных аудиторий вместимостью 75 и 30 человек. Эти аудитории

имеют стационарно установленные мультимедийный проектор и экран. Преподаватель с применением ноутбука имеет возможность в наглядной и доступной для восприятия форме проводить лекции, презентации с обучающимися, с применением современных интерактивных средств обучения.

Дисциплина обеспечена необходимыми презентациями лекций, учебными пособиями и учебной литературой для освоения учебного курса.

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско- правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании*
Полякова Алла Вениаминовна	По основному месту работы	Должность - доцент, кандидат технических наук, ученое звание – доцент	Высшее «Биолог, преподаватель биологии и химии» Диплом кандидата наук ДК № 048136; Диплом о профессиональной переподготовке RB 0520207003 от 03.07.2020 г., «Гостиничное дело (Профиль: Гостиничное дело)»	1. Сертификат № 2022/0602 от 24.09.2022 «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение» 24 часа, ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет» 2. Удостоверение Регистрационный номер 0895-МН/23 от 27 июля 2023г. дп. Черкизово о прохождении обучения в ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» по программе «Стандартизация в сфере научно-популярного туризма», в объеме 72 часа; 3. Удостоверение 23007645 Регистрационный номер БАА/786 от 22.08.2023г. город-курорт Сочи о прохождении обучения в Автономной некоммерческой организации дополните-

				<p>льного профессионального образования «Центр дополнительного образования «Просвещение» по программе «Базовые сервисы цифрового образования: инструменты и педагогические методики обучения с применением электронных дистанционных технологий» в объеме 82 часа;</p> <p>4. Удостоверение 800400000175 Регистрационный номер 18/23 от 27 ноября 2023г. г. Донецк о прохождении повышения квалификации в ФГБОУ ВО «ДонНУЭТ им. Михаила Туган-Барановского» по дополнительной профессиональной программе «Современные информационные компьютерные технологии в образовательной организации» в объеме 36 часов;</p> <p>5. Сертификат о прохождении стажировки Регистрационный номер 000368, ноябрь 2023г. г. Новочеркасск в ФГБОУ ВО «ЮРГПУ (НПИ) имени М.И. Платова по направлению «Учебно-воспитательная деятельность», в объеме 36 часов.</p> <p>6. Удостоверение о повышении квалификации ПК 0000005 Регистрационный номер 5-23. АНО «Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства» г. Санкт-Петербург по программе «Обучение преподавателей вузов и сузов: Содержание и методика преподавания в сфере туризма и гостеприимства» в объеме 72 академических часа (с 27.11.2023 по 02.12.2023).</p>
--	--	--	--	---