Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.10.2026 16:13:02
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

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)
«25» 03 2026

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

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

(название дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки 19.00.00 Промышленная экология и биотехнология
(код и наименование)

Образовательная 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
2026

Рабочая программа 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 ОПОП ВО для набора обучающихся 2026 года.

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 «_20__» _____02_____ 2026 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

_____ _____Я.В. Дегтярева_____
(подпись) (инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостининого бизнеса

_____ _____И.В. Кощавка_____
(подпись) (инициалы, фамилия)

Дата «_24__» _____02_____ 2026 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»
Протокол от «__25___» _____03_____ 2026 года № 8

Председатель_____ _____Л.В. Крылова_____
(подпись) (инициалы, фамилия)

©Полякова А.В., 2026 год
© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2026 год

1. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<table>
<tr><td rowspan="2">Наименование показателя</td><td rowspan="2">Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования</td><td colspan="2">Характеристика дисциплины</td></tr>
<tr><td>очная форма обучения</td><td>заочная /очно-заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td>Количество зачетных единиц – 2</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки
19.00.00 Промышленная экология и биотехнология

Направление подготовки 19.03.04 Технология продукции_и организация общественного питания</td><td colspan="2"><u>Формируемая участниками образовательных отношений</u></td></tr>
<tr><td>Модулей - 1
Смысловых модулей - 2

Общее количество часов – 72</td><td>Профиль
-</td><td colspan="2">Год подготовки:
4-й | 5-й
Семестр:
8-й | Летняя сессия
Лекции
20 час. | 6час.</td></tr>
<tr><td>Недельных часов для дневной формы обучения:

аудиторных – 2
самостоятельной работы обучающегося – 3,28</td><td>Программа высшего образования

Программа бакалавриата</td><td colspan="2">Практические, семинарские занятия
18 час. | 4 час.
Лабораторные занятия
- | -
Самостоятельная работа
32,75 час. | 58,85 час.
Индивидуальные задания
1,25 | 3,15
2ТМК | контрольная работа
Форма промежуточной аттестации: (зачет, экзамен)
Зачет | Зачет</td></tr>
</table>

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для дневной формы обучения - 38: 32,75

для заочной формы обучения –10: 58,85

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель 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 дисциплины:

усвоение основных понятий менеджмента качества, научно-методической базы квалиметрии 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

Дисциплина Б.1.В.03 «Управление качеством продукции и услуг ресторанного хозяйства» относится к части формируемой участниками образовательных отношений ОПОП ВО. 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.

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.

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

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

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
ПК-10 Владеет фундаментальными знаниями, необходимыми для решения научно-исследовательских и научно-производственных задач в области производства продуктов питания из растительного сырья	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. Термины и определения в области управления качеством.

Тема 2. Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством продукции и услуг.

Тема 3. Современная философия управления качеством. Стандарты ISO серии 9000.

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

Тема 4. Общая характеристика качества продукции и услуг ресторанного хозяйства. Классификация показателей качества.

Тема 5. Квалиметрические методы оценки качества продукции и услуг.

Тема 6. Количественная оценка уровня качества пищевой продукции.

Тема 7. Статистические методы контроля и управления качеством продукции и услуг.

Тема 8. Общая характеристика системы менеджмента качества (СМК). Политика предприятия в области качества.

Тема 9. Документация системы управления качеством.

Тема 10. Система управления безопасностью пищевой продукции НАССР. Премии по качеству.

6. СТРУКТУРА 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.	6	2	-	-	-	4	5	1	-	-	-	4
Тема 2. Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством продукции и услуг.	6	2	-	-	-	4	4	-	-	-	-	4
Тема 3. Современная философия управления качеством. Стандарты ISO серии 9000.	12	2	6	-	-	4	5	1	-	-	-	4
Итого по смысловому модулю 1	**24**	**6**	**6**	**-**	**-**	**12**	**14**	**2**	**-**	**-**	**-**	**12**
Смысловой модуль 2. «Научно-методические основы управления качеством и его оценка»												
Тема 4. Общая характеристика качества продукции и услуг ресторанного хозяйства. Классификация показателей качества.	7	2	2	-	-	3	6,5	0,5	-	-	-	6
Тема 5. Квалиметрические методы оценки качества продукции и услуг.	7	2	2	-	-	3	9	1	2	-	-	6
Тема 6. Количественная оценка уровня качества пищевой продукции.	7	2	2	-	-	3	9	1	2	-	-	6
Тема 7. Статистические методы контроля и управления качеством продукции и услуг.	7	2	2	-	-	3	6,5	0,5	-	-	-	6
Тема 8. Общая характеристика системы менеджмента качества (СМК). Политика предприятия в области качества.	5	2	-	-	-	3	6,5	0,5	-	-	-	6
Тема 9. Документация системы менеджмента качества.	7	2	2	-	-	3	8	-	-	-	-	8

Продолжение таблицы

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 10. Система управления безопасностью пищевой продукции НАССР. Премии по качеству.	6,75	2	2	-	-	2,75	9,35	0,5	-	-	-	8,85
Итого по смысловому модулю 2	**46,75**	**14**	**12**	**-**	**-**	**20,75**	**54,85**	**4**	**4**	**-**	**-**	**46,85**
Всего часов по смысловым модулям	**70,75**	**20**	**18**	**-**	**-**	**32,75**	**68,85**	**6**	**4**	**-**	**-**	**58,85**
Катт	**1**	**-**	**-**	**-**	**1**	**-**	**0,9**	**-**	**-**	**-**	**0,9**	**-**
СРэк	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
ИК	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
КЭ	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Каттэк	**0,25**	**-**	**-**	**-**	**0,25**	**-**	**0,25**	**-**	**-**	**-**	**0,25**	**-**
Контроль	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**	**-**	**-**	**-**	**2**	**-**
Всего часов	**72**	**20**	**18**	**-**	**1,25**	**32,75**	**72**	**6**	**4**	**-**	**3,15**	**58,85**

Примечания: 1. л – лекции;
2. п – практические (семинарские) занятия;
3. лаб – лабораторные занятия;
4. СР – самостоятельная работа;
5. Пр – прочие виды работы (ИК, Катт, КЭ, Каттэк)
6. ИК – индивидуальные консультации;
7. Катт – контактная работа на аттестацию в период теоретического обучения;
8. СРэк – самостоятельная работа в период экзаменационных сессий;
9. КЭ – консультации перед экзаменом
10. Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

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

10	Система управления безопасностью пищевой продукции НАССР. Премии по качеству.	2	-
Всего:		18	4

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. Термины и определения в области управления качеством	4	4
2	Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством продукции и услуг.	4	4
3	Современная философия управления качеством. Стандарты ISO серии 9000.	4	4
4	Общая характеристика качества продукции и услуг ресторанного хозяйства. Классификация показателей качества.	3	6
5	Квалиметрические методы оценки качества продукции и услуг.	3	6
6	Количественная оценка уровня качества пищевой продукции.	3	6
7	Статистические методы контроля и управления качеством продукции и услуг.	3	6
8	Общая характеристика системы менеджмента качества (СМК). Политика предприятия в области качества.	3	6
9	Документация системы менеджмента качества.	3	8
10	Система управления безопасностью пищевой продукции НАССР. Премии по качеству.	2,75	8,85
Всего:		32,75	58,85

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

В ходе реализации 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;

- зачёт 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;

- зачёт проводится в устной форме или выполняется в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения зачета для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Зачет может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Технические средства могут быть предоставлены ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», а также могут использоваться собственные технические средства.

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

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в информационно-телекоммуникационной 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;

– в форме аудиофайла.

2) для глухих и слабослышащих:

– в печатной форме;

– в форме электронного документа;

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме;

– в форме электронного документа;

– в форме аудиофайла.

11. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Система оценивания по дисциплине в очной форме обучения

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль: -практическая работа - индивидуальная самостоятельная работа (тема в соответствии с предложенным вариантом) - текущий модульный контроль ТМК №1 ТМК№2	 2 40 12 30	 18 40 42
Промежуточная аттестация	*Зачет*	*100*
Итого за семестр	*100*	

Примечание: в соответствии с утвержденными оценочными материалами по дисциплине

Система оценивания по дисциплине в заочной форме обучения

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль: - модульное тестирование ТМК №1 ТМК №2 - контрольная работа	 20 30 50	 50 50
Промежуточная аттестация	*Зачет*	*100*
Итого за семестр	*100*	

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 (HACCP).
54. Семь принципов системы HACCP.
55. Процессы системы HACCP, 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.

12. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу										**Максимальная сумма баллов**
Смысловой модуль №1			Смысловой модуль № 2							
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	Т10	
6	6	6	10	15	15	12	10	10	10	
18			82							**100**

Примечание: Т1, Т2, Т3, – темы смыслового модуля №1;
Т4, Т5,Т 6, Т7, Т8, Т9, Т10 – темы смыслового модуля №2;

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале
90-100	5 «отлично» / «зачтено»
75-89	4 «хорошо» / «зачтено»
60-74	3 «удовлетворительно» / «зачтено»
менее 60	2 «неудовлетворительно» / «не зачтено»

13. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Дунченко, Н. И. Управление качеством продукции. Пищевая промышленность: учебник для вузов / Н. И. Дунченко, М. П. Щетинин, В. С. Янковская. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2025. — 236 с. — ISBN 978-5-507-52842-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/460724

2. Леонов, О. А. Управление качеством : учебник для вузов / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова. — 5-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 180 с. — ISBN

978-5-507-47531-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/386426

3. Кучерявенко, С. А. Управление качеством : учебное пособие / С. А. Кучерявенко, И. В. Чистникова. — Белгород : НИУ БелГУ, 2023. — 80 с. — ISBN 978-5-9571-3400-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/399368

Дополнительная литература:

1. Леонов, О. А. Управление качеством : учебник для вузов / О. А. Леонов, Г. Н. Темасова, Ю. Г. Вергазова. — 5-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 180 с. — ISBN 978-5-507-47531-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/386426

2. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством : учебник / Ш. Ш. Магомедов, А. К. Магомедова, Г. Е. Беспалова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Дашков и К, 2023. — 352 с. — ISBN 978-5-394-04395-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/315989

3. Губарев, А. В. Реализация принципов всеобщего управления качеством в деятельности по стандартизации и метрологии : учебное пособие / А. В. Губарев, С. В. Губарева. — Рязань : РГРТУ, 2025. — 80 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/494549

4. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь [Текст]: ГОСТ Р ИСО 9000-2015. – Введ. 2015-11-01. – М.: Стандартинформ, 2015. - 53 с.

5. Системы менеджмента качества. Требования [Текст]: ГОСТ Р ИСО 9001-2015. – Введ. 2015-11-01. – М.: Стандартинформ, 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.: Стандартинформ, 2019. - 62 с.

7. Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества. ГОСТ Р ИСО 10013-2007 – Введ. 13.06.2007. – М.: Стандартинформ, 2007. - 15 с.

Учебно-методические издания:

1. Управление качеством продукции и услуг ресторанного хозяйства: конспект лекций для обучающихся направления подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания, очной и заочной форм обучения / А.В. Полякова; А.А. Супенко; Министерство образования и науки Российской Федерации, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, Кафедра сервиса и гостиничного дела. – Донецк : ДОННУЭТ, 2025. – 120 с. – Текст : электронный.

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.

14. 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.Информио : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информио», [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, cop. 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, cop. 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, cop. 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, cop. 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, cop. 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.

15. 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 усвоения учебного материала.

16. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совмести-тельства; 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. Диплом о профессиональной переподготовке Р/24ДО777 от 29.11.2024. «Российское гостеприимство: технология и организация въездного международного туризма в контексте приоритетных страновых направлений», 252 часа, АНО «Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства» г. Санкт-Петербург 2. Удостоверение о повышении квалификации 770400991223 Регистрационный номер 25П.ВБ/09-04 г. по программе «Управление качеством гостиничных услуг», 16 часов ГАОУ ВО МГУСиТ, г. Москва 3. Удостоверение ПК 0005611Регистрационный номер Ф-25/00411 от 26.04.2025г. «Развитие сервисных и управленческих технологий гостинично-ресторанного бизнеса в целях формирования и продвижения международных турпродуктов» 108 часов, АНО «Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства» г. Санкт-Петербург 4. Удостоверение о повышении квалификации 000000001502 Регистрационный номер 1502-ФРЦ/25 от 25.07.2025 «Анимационная деятельность в курортном бизнесе», 36 часов,

				ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса», г. Москва; 5. Удостоверение о повышении квалификации 180926228 Регистрационный номер ШБиМК/П2628 от 04.12.2025 «Инвестиционно-маркетинговые механизмы развития внутреннего туризма», 16 часов, ФГАОУ «Московский государственный институт международных отношений (университет) Министерства иностранных дел Российской Федерации» г. Москва; 6. Удостоверение о повышении квалификации 262424611998 Регистрационный номер 25-2932 от 04.12.2025, «Ресурсный потенциал развития туризма в Российской Федерации: выявление, оценка и эффективное использование для развития внутреннего туризма» 24 часа, Институт дополнительного профессионального образования ФГБОУ ВО «Ставропольский ГАУ», г. Ставрополь

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

(шифр и название дисциплины)

Направление подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания

(код, наименование)

Профиль -

(наименование)

Трудоемкость дисциплины: 2 з.е.

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

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.

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

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
ПК-10 Владеет фундаментальными знаниями, необходимыми для решения научно-исследовательских и научно-производственных задач в области производства продуктов питания из растительного сырья	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

Наименование смысловых модулей и тем дисциплины:

Смысловой модуль 1. «Качество как объект управления».
Тема 1. Понятие качества объекта, основные направления его обеспечения. Термины и определения в области управления качеством.
Тема 2. Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством продукции и услуг.
Тема 3. Современная философия управления качеством. Стандарты ISO серии 9000.
Смысловой модуль 2. «Научно-методические основы управления качеством и его оценка»
Тема 4. Общая характеристика качества продукции и услуг ресторанного хозяйства. Классификация показателей качества.
Тема 5. Квалиметрические методы оценки качества продукции и услуг.
Тема 6. Количественная оценка уровня качества пищевой продукции.
Тема 7. Статистические методы контроля и управления качеством продукции и услуг.
Тема 8. Общая характеристика системы менеджмента качества (СМК). Политика предприятия в области качества.
Тема 9. Документация системы управления качеством.
Тема 10. Система управления безопасностью пищевой продукции HACCP. Премии по качеству.

Форма промежуточной аттестации: _____зачет____
(зачет, экзамен)

Разработчик:

Полякова А.В., канд. техн. наук, доцент _____
(ФИО, ученая степень, ученое звание) *(подпись)*

Заведующий кафедрой:

_Дегтярева Я.В., канд. экон. наук, доцент____ _____
(ФИО, ученая степень, ученое звание заведующего кафедрой) *(подпись)*

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА