

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Тверской государственный технический университет»
(ТвГТУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по учебной работе

_____ Э.Ю. Майкова
« _____ » _____ 202_ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины части, формируемой участниками образовательных отношений
Блока 1 «Дисциплины (модули)»

«Управление качеством предприятий общественного питания»

Направление подготовки бакалавров 19.03.04 Технология продукции и
организация общественного питания

Направленность (профиль) – Технология и организация предприятий
общественного питания

Тип задач профессиональной деятельности – технологический

Форма обучения – очная и заочная

Химико-технологический факультет
Кафедра «Биотехнологии, химии и стандартизации»

Тверь 202_

Рабочая программа дисциплины соответствует ОХОП подготовки бакалавров в части требований к результатам обучения по дисциплине и учебному плану.

Разработчик программы:
доцент кафедры БХС

А.В. Гавриленко

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры БХС
« ____ » _____ 20__ г., протокол № ____.

Заведующий кафедрой

М.Г. Сульман

Согласовано:
Начальник учебно-методического
отдела УМУ

Д.А. Барчуков

Начальник отдела
комплектования
зональной научной библиотеки

О.Ф. Жмыхова

1. Цель и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины «Управление качеством предприятий общественного питания» является получение углубленных знаний в области управления качеством, в том числе на предприятиях общественного питания.

Задачами дисциплины являются:

- приобретение знаний, умений и навыков об основных принципах и методах управления качеством продукции;
- изучение философских учений о качестве и управлении качеством;
- формирование знаний о показателях качества и методах их определения;
- овладение статистическими методами управления качеством;
- ознакомление и приобретение умений и навыков применения законодательно-правовой базы регулирования стандартизации, подтверждения соответствия и управления качеством в Российской Федерации.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплине части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 ОП ВО. Для изучения курса требуются знания, полученные студентами при изучении дисциплин: «Товароведение продовольственных товаров», «Технология продукции общественного питания», «Методы контроля качества пищевой продукции».

Знания, полученные в данном курсе необходимы для последующего изучения такой дисциплины учебного процесса, как «Системы качества и безопасность продуктов питания». Приобретенные знания в рамках данной дисциплины необходимы в дальнейшем при подготовке выпускной квалификационной работы.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

3.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ПК-2. Способен выбирать и использовать системы управления качеством, безопасностью и прослеживаемостью производства продукции общественного питания в целях обеспечения соблюдения требований технических регламентов к видам пищевой продукции.

Индикаторы компетенций, закреплённых за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-2.2. *Осуществляет сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения профессиональных задач в области управления качеством предприятий общественного питания.*

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

- 31.1 основные понятия категории качества с философских, социальных, технических, правовых и экономических позиций;
- 31.2 классификацию показателей качества;
- 31.3 методы квалиметрии;
- 31.4 основные этапы эволюции управления качеством;
- 31.5 принципы концепции всеобщего управления качеством (TQM);

31.6 понятие, функции и методы управления качеством;
31.7 механизм управления качеством и его составляющие элементы;
31.8 основные положения международных стандартов ИСО серий 9000 и 14000.

31.9 основные принципы построения и содержание модели самооценки деятельности организации на соответствие премий по качеству;

31.10 инструменты и технологии управления качеством;

31.11 основные направления деятельности службы (отдела) управления качеством на предприятии;

31.12 основные направления государственной политики в области обеспечения безопасности и качества продукции;

31.13 законодательно-правовую базу регулирования стандартизации и сертификации в Российской Федерации.

Уметь:

У1.1. проводить оценку технического уровня и качества продукции;

У1.2. применять «цикл Деминга» в управлении качеством в организации;

У1.3. формулировать политику и цели управления качеством в организации;

У1.4. проводить анализ состояния управления качеством на предприятии;

У1.5. выбирать методы и инструменты для планирования качества в зависимости от специфики объекта.

У1.6. оценивать возможности применения современных моделей управления качеством в организации;

У1.7. интерпретировать данные гистограмм, контрольных карт и других простых инструментов качества;

У1.8. обосновывать выбор подхода и методов улучшения качества в зависимости от специфики объекта.

Иметь опыт практической подготовки:

ПП.1.1. в составлении контрольных карт;

ПП.1.2. в использовании простых инструментов качества;

ПП.1.3. в применении стандартов и нормативных документов, регламентирующих основные процедуры проведения статистического контроля качества продукции и процессов

3.2. Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных занятий; выполнение практических занятий; самостоятельная работа под руководством преподавателя.

4. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1а. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
Общая трудоемкость дисциплины	3	108
Аудиторные занятия (всего)		60
В том числе:		
Лекции		30

Практические занятия (ПЗ)		30
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		48
В том числе:		
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к практическим занятиям		30
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (зачет)		18
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (экзамен)		не предусмотрен
Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)		30
В том числе:		
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Практические занятия (ПЗ)		30
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1б. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
Общая трудоемкость дисциплины	3	108
Аудиторные занятия (всего)		8
В том числе:		
Лекции		4
Практические занятия (ПЗ)		4
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		96+4(зач)
В том числе:		
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Другие виды самостоятельной работы: - изучение теоретической части дисциплины - подготовка к практическим занятиям		50 20
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (зачет)		26+4(зач)
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (экзамен)		не предусмотрен
Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)		4
В том числе:		
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Практические занятия (ПЗ)		4
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2а. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы

№	Наименование модуля	Труд-ть часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. практикум	Сам. работа
1	Понятие качества	8	2	2	-	2+2(зач)
2	История развития методов управления качеством	12	4	4	-	2+2(зач)
3	Тотальный менеджмент качества	12	4	4	-	2+2(зач)
4	Управление качеством на предприятии	20	6	6	-	6+2(зач)
5	Организация и регулирование процесса управления качеством	16	4	4	-	6+2(зач)
6	Взаимосвязь управления качеством со стандартизацией и сертификацией	14	4	2	-	6+2(зач)
7	Статистические методы управления качеством	16	4	6		3+3(зач)
8	Управление качеством пищевой продукции на принципах ХАССП в системе общественного питания	10	2	2		3+3(зач)
Всего на дисциплину		108	30	30	-	30+18(зач)

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2б. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы

№	Наименование модуля	Труд-ть часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. практикум	Сам. работа
1	Понятие качества	8	-	-	-	7+1(зач)
2	История развития методов управления качеством	12	1	-	-	11+0(зач)
3	Тотальный менеджмент качества	12	-	-	-	11+1(зач)
4	Управление качеством на предприятии	20	-	1	-	18+1(зач)
5	Организация и регулирование процесса управления качеством	16	1	-	-	15+0(зач)
6	Взаимосвязь управления качеством со стандартизацией и сертификацией	14	-	1	-	12+1(зач)
7	Статистические методы управления качеством	16	1	1	-	14+0(зач)
8	Управление качеством пищевой продукции на принципах ХАССП в системе общественного питания	10	1	1	-	8+0(зач)
Всего на дисциплину		108	4	4	-	96+4(зач)

5.2. Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «ПОНЯТИЕ КАЧЕСТВА»

Качество – фактор успеха в условиях рыночной экономики. Качество и удовлетворенность потребителя. Определение качества. Объекты качества. Взаимосвязь признаков, параметров и показателей качества продукции. Управление качеством как система. Основные методы влияния на процесс управления качеством. Жизненный цикл продукции. Петля качества.

Система показателей качества продукции. Классификация показателей качества продукции. Показатели назначения продукции. Показатели надежности продукции. Показатели технологичности продукции. Показатели стандартизации и унификации продукции. Эргономические показатели продукции. Эстетические показатели продукции. Патентно-правовые показатели качества продукции. Качество в сфере услуг. Показатели качества услуг.

Основные подходы управления качеством: улучшение, достигнутое нововведением (кайрио), и улучшение, получаемое постоянным совершенствованием (кайдзен).

МОДУЛЬ 2 «ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ МЕТОДОВ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ»

Историческая периодизация систем качества: Фаза отбраковки. Фаза контроля качеством. Фаза управления качеством. Фаза планирования качества. Экология качества.

Эволюция принципов всеобщего качества. Эдвардс Деминг. Джозеф Джуран. Филип Кросби. Фейгенбаум. Ишикава. Шухарт.

МОДУЛЬ 3 «ТОТАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА»

Концепция и методология всеобщего управления качеством.

Японские модели управления качеством их особенности. Кружки качества. Программа «пять нулей». Системы «точно в срок» и канбан.

Международные стандарты по менеджменту качества.

Тотальный менеджмент качества в России.

Назначение премий (наград) качества. Приз Деминга за качество. Национальная премия качества Бэлдриджа. Процедура оценки претендентов на национальную премию. Европейская премия качества. Российская премия качества.

МОДУЛЬ 4 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ»

Управление организацией, управление качеством, взаимосвязь управления качеством и управления производством, качество и конкурентоспособность. Обеспечение функционирования систем качества.

Основные методы совершенствования деятельности предприятия. Основные этапы работ по качеству: документирование процесса; измерение показателей; самооценка и оценка показателей; планирование совершенствования; совершенствование. Основные стадии совершенствования: уяснение сути процесса и проблемы, понимание процесса и его

документирование; анализ проблемы; генерация идей и задач совершенствования; планирование внедрения улучшений.

МОДУЛЬ 5 «ОРГАНИЗАЦИЯ И РЕГУЛИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ»

Государственное регулирование деятельности по управлению качеством, правовые основы деятельности по управлению качеством, планирование процесса управления качеством в организации, оценка эффективности деятельности по управлению качеством.

МОДУЛЬ 6 «ВЗАИМОСВЯЗЬ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ СО СТАНДАРТИЗАЦИЕЙ И СЕРТИФИКАЦИЕЙ»

Качество и стандартизация, качество и сертификация, основы стандартизации, основы сертификации, качество как цель деятельности по стандартизации и сертификации. Сертификация продукции и систем качества.

МОДУЛЬ 7 «СТАТИСТИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ»

Статистический контроль качества. Распределение показателей качества по количественному признаку, распределение показателей качества по качественному признаку, анализ точности технологических процессов, контрольные карты, диаграмма Парето, одноступенчатые и двухступенчатые планы контроля, статистический приемочный контроль по альтернативному признаку, статистический приемочный контроль по количественному признаку, статистический контроль при исследовании надежности.

Методы экспертных оценок. Метод Дельфи. Метод написания сценария. Использование экспертных оценок в аналитической деятельности. Экспертные системы. Шесть сигм. Эксперимент.

Потребители. Метод парных сравнений. Определение цены методом балльных оценок. Оценка поставщиков.

МОДУЛЬ 8 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПИЩЕВОЙ ПРОДУКЦИИ НА ПРИНЦИПАХ ХАССП В СИСТЕМЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ»

Регулирование качества и безопасности продовольственного сырья и продуктов питания в современной России: продукты питания и их риски для здоровья населения; законы и другие нормативные документы Российской Федерации в области управления качеством пищевой продукции.

Мировой опыт регулирования качества и безопасности продовольственного сырья и продуктов питания: понятие о качестве и безопасности пищевых продуктов; развитие и совершенствование систем управления качеством (исторические аспекты).

Разработка плана ХАССП: система ХАССП и общие подходы к ее разработке; 7 принципов ХАССП.

5.3. Лабораторные работы

Учебным планом лабораторные работы не предусмотрены.

5.4. Практические занятия

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3а. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

Порядковый номер модуля. Цели практических занятий	Примерная тематика занятий и форма их проведения	Трудоемкость в часах
Модуль 1 Цель: систематизация полученных ранее знаний по статистике, квалиметрии, технологии разработки стандартов и нормативных документов, основ проектирования продукции.	Основные понятия категории качества с философских, социальных, технических, правовых и экономических позиций.	2
	Классификация показателей качества.	
Модуль 2 Цель: дифференциация основных этапов эволюции управления качеством	Основные этапы эволюции управления качеством. Философские учения о качестве.	4
Модуль 3 Цель: ознакомление с общими тенденциями и основными критериями оценки премий в области качества, выявление преимуществ самооценки в соответствии с критериями модели Премии правительства РФ в области качества.	Международные и национальные премии по качеству.	4
Модуль 4 Цель: овладение навыками анализа условий создания СМК на предприятии, разработки алгоритма формирования и внедрения СМК на предприятии.	Формирование системы менеджмента качества на предприятии.	6
Модуль 5 Цель: ознакомление с основными направлениями государственной политики в области обеспечения безопасности и качества продукции, а также с основами законодательно-правовой базы в области обеспечения качества.	Законодательно-правовое и нормативное обеспечение безопасности и качества. Защита прав потребителей.	4
Модуль 6 Цель: изучение основных этапов сертификации продукции (услуг), СМК и алгоритма прохождения процедур подтверждения соответствия продукции (услуг) и СМК	Подтверждение соответствия продукции (услуг) и систем менеджмента качества.	2
Модуль 7 Цель: овладение навыками применения 7 инструментов качества, аппарата теории вероятностей и математической статистики для оценивания качества; анализ государственных стандартов приемочного контроля.	7 инструментов качества.	6
	Статистический анализ. Проверка гипотез.	
	Применение государственных стандартов приемочного контроля.	

<p>Модуль 8 Цель: изучение принципов ХАСПП с точки зрения их реализации на предприятиях общественного питания</p>	<p>Принцип 1. Проведение анализа опасностей (рисков). Анализ опасных факторов Принцип 2. Определение критических контрольных точек Принцип 3. Установление критических предельных значений Принцип 4. Создание процедур мониторинга Принцип 5. Установление корректирующих действий Принцип 6. Установление процедур проверки (верификация) Принцип 7. Документы</p>	<p>2</p>
--	--	----------

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3б. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

Порядковый номер модуля. Цели практических занятий	Примерная тематика занятий и форма их проведения	Трудоемкость в часах
<p>Модуль 4 Цель: овладение навыками анализа условий создания СМК на предприятии, разработки алгоритма формирования и внедрения СМК на предприятии.</p>	<p>Формирование системы менеджмента качества на предприятии.</p>	<p>1</p>
<p>Модуль 6 Цель: изучение основных этапов сертификации продукции (услуг), СМК и алгоритма прохождения процедур подтверждения соответствия продукции (услуг) и СМК</p>	<p>Подтверждение соответствия продукции (услуг) и систем менеджмента качества.</p>	<p>1</p>
<p>Модуль 7 Цель: овладение навыками применения 7 инструментов качества, аппарата теории вероятностей и математической статистики для оценивания качества; анализ государственных стандартов приемочного контроля.</p>	<p>7 инструментов качества.</p>	<p>1</p>
	<p>Статистический анализ. Проверка гипотез. Применение государственных стандартов приемочного контроля.</p>	
<p>Модуль 8 Цель: изучение принципов ХАСПП с точки зрения их реализации на предприятиях общественного питания</p>	<p>Принцип 1. Проведение анализа опасностей (рисков). Анализ опасных факторов Принцип 2. Определение критических контрольных точек Принцип 3. Установление критических предельных значений Принцип 4. Создание процедур мониторинга Принцип 5. Установление корректирующих действий Принцип 6. Установление процедур проверки (верификация) Принцип 7. Документы</p>	<p>1</p>

6. Самостоятельная работа обучающихся и текущий контроль успеваемости

6.1. Цели самостоятельной работы

Основными целями самостоятельной работы бакалавров является формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых, рациональных и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

6.2. Организация и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе, в подготовке к практическим занятиям, к текущему контролю успеваемости; подготовке к зачету.

После вводных лекций, в которых обозначается содержание дисциплины, ее проблематика и практическая значимость, студентам выдаются задания на практические занятия. Студенты выполняют задания в часы СРС в течение семестра в соответствии с освоением учебных разделов. Защита выполненных заданий производится поэтапно в часы практических занятий. Оценивание осуществляется по содержанию и качеству выполненного задания путем проведения устного опроса.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература по дисциплине

1. Горбашко, Е. А. Управление качеством: учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510566> (дата обращения: 21.03.2023). - (ID=140412-0)

2. Тебекин, А. В. Управление качеством: учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510700> (дата обращения: 21.03.2023). - (ID=135978-0)

3. Управление качеством. Практикум: учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.]; под редакцией Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 349 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14589-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511754> (дата обращения: 21.03.2023). - (ID=143770-0)

4. Димитриев, А.Д. Управление качеством пищевой продукции на принципах ХАССП в системе общественного питания: учебное пособие / А.Д. Димитриев, Г.О. Ежкова, Д.А. Димитриев. - Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2017. - ЦОР IPR SMART. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения:

07.07.2022. - ISBN 978-5-7882-2325-4. - URL:
<https://www.iprbookshop.ru/95054.html> . - (ID=142889-0)

5. Управление предприятиями сферы услуг общественного питания : учебник / Г.И. Андрющенко [и др.]; под ред. А. А. Степанова. - Москва : Научный консультант, 2019. - ЦОР IPR SMART. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-907084-47-6. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/104986.html> . - (ID=142938-0)

7.2. Дополнительная литература по дисциплине

1. Квалиметрия и управление качеством в схемах и таблицах : учеб.пособие / Тверской гос. техн. ун-т ; сост.: А.В. Гавриленко, Ю.Ю. Косивцов, В.П. Молчанов, М.Г. Сульман. - Тверь : ТвГТУ, 2016. - 127 с. : ил. - Сервер. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-7995-0826-5 : 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/112486> . - (ID=112486-1)

2. Квалиметрия и управление качеством в схемах и таблицах : учебное пособие / Тверской гос. техн. ун-т ; составители: А.В. Гавриленко, Ю.Ю. Косивцов, В.П. Молчанов, М.Г. Сульман. - Тверь : ТвГТУ, 2016. - 127 с. : ил. - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-7995-0826-5 : [б. ц.]. - (ID=113487-71)

3. Управление качеством : учеб.пособие для вузов по специальности 657000 "Управление качеством" : в составе учебно-методического комплекса / Ю.Т. Шестопал [и др.]. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 329, [1] с. : табл. - (Высшее образование) (УМК-У). - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-16-003321-1 : 189 р. 86 к. - (ID=86098-10)

4. Рожков, Н. Н. Квалиметрия и управление качеством. Математические методы и модели : учебник и практикум для вузов / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 167 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07048-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515544> (дата обращения: 21.03.2023). - (ID=146008-0)

5. Разработка и экспертиза нормативной и технической документации : учеб.пособие / Тверской гос. техн. ун-т ; сост.: А.В. Гавриленко, В.П. Молчанов, Ю.Ю. Косивцов, М.Г. Сульман. - Тверь : ТвГТУ, 2019. - 127 с. : ил. - Сервер. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-7995-1026-8 : 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/134445> . - (ID=134445-1)

6. Разработка и экспертиза нормативной и технической документации : учебное. пособие для бакалавров очной и заочной форм обучения / Тверской гос. техн. ун-т ; сост.: А.В. Гавриленко, В.П. Молчанов, Ю.Ю. Косивцов, М.Г. Сульман. - Тверь : ТвГТУ, 2019. - 127 с. - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-7995-1026-8 : [б. ц.]. - (ID=134493-22)

7. Система менеджмента качества: термины и определения : метод.указ. для спец. 072000 "Стандартизация и сертификация", дисц.: "Метрология, стандартизация и сертификация", "Планирование и орг. эксперимента", "Стат. методы контроля и упр. качеством", "Системы качества", "Квалиметрия и упр. качеством", "Стандартизация, сертификация продуктов питания" : в составе учебно-методического комплекса / сост.: Г.Н. Демиденко,

В.В. Измайлов, Э.М. Сульман ; Тверской гос. техн. ун-т, Каф. БТиХ. - Тверь : ТвГТУ, 2006. - (УМК-М). - Сервер. - Текст : электронный. - [б. ц.]. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/59668> . - (ID=59668-2)

8. Курочкина, А.Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов : в составе учебно-методического комплекса / А.Ю. Курочкина. - 2-е изд. ; доп. и испр. - Москва :Юрайт, 2023. - (Высшее образование) (УМК-У). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-07316-4. - URL: <https://urait.ru/bcode/512424> . - (ID=123401-0)

7.3.Методические материалы

1. Сборник практических заданий по курсам «Квалиметрия» и «Управление качеством» : учебное пособие / составители: А.В. Гавриленко, В.П. Молчанов, Ю.Ю. Косивцов, М.Г. Сульман ; Тверской государственный технический университет. - Тверь : ТвГТУ, 2021. - 160 с. - Сервер. - Текст : электронный. - ISBN 978-5-7995-1164-7 : 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/142175> . - (ID=142175-1)

2. Сборник практических заданий по курсам «Квалиметрия» и «Управление качеством» : учебное пособие / составители: А.В. Гавриленко, В.П. Молчанов, Ю.Ю. Косивцов, М.Г. Сульман ; Тверской государственный технический университет. - Тверь : ТвГТУ, 2021. - 160 с. - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-7995-1164-7 : 441 p. - (ID=142530-72)

3. Учебно-методический комплекс дисциплины "Управление качеством предприятий общественного питания" направления подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания. Направленность (профиль): Технология и организация предприятий общественного питания : ФГОС 3++ / Каф. Биотехнологии, химии и стандартизации ; сост. А.В. Гавриленко. - 2022. - (УМК). - Текст : электронный. - 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/130594> . - (ID=130594-1)

7.4. Программное обеспечение по дисциплине

Операционная система Microsoft Windows: лицензии № ICM-176609 и № ICM-176613 (Azure Dev Tools for Teaching).

Microsoft Office 2007 Russian Academic: OPEN No Level: лицензия № 41902814.

7.5. Специализированные базы данных, справочные системы, электронно-библиотечные системы, профессиональные порталы в Интернет

ЭБС и лицензионные ресурсы ТвГТУ размещены:

1. Ресурсы: <https://lib.tstu.tver.ru/header/obr-res>
2. ЭК ТвГТУ: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/Web>
3. ЭБС "Лань": <https://e.lanbook.com/>
4. ЭБС "Университетская библиотека онлайн": <https://www.biblioclub.ru/>
5. ЭБС «IPRBooks»: <https://www.iprbookshop.ru/>
6. Электронная образовательная платформа "Юрайт" (ЭБС «Юрайт»): <https://urait.ru/>

7. Научная электронная библиотека eLIBRARY: <https://elibrary.ru/>
8. Информационная система "ТЕХНОРМАТИВ". Конфигурация "МАКСИМУМ": сетевая версия (годовое обновление): [нормативно-технические, нормативно-правовые и руководящие документы (ГОСТы, РД, СНИПы и др.]. Диск 1, 2, 3, 4. - М.: Технорматив, 2014. - (Документация для профессионалов). - CD. - Текст: электронный. - 119600 р. – (105501-1)
9. База данных учебно-методических комплексов: <https://lib.tstu.tver.ru/header/umk.html>

УМК размещен: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/130594>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

При изучении дисциплины «Управление качеством предприятий общественного питания» используются современные средства обучения, возможна демонстрация лекционного материала с помощью проектора. Аудитория для проведения лекционных занятий, проведения защит и презентаций курсовых работ оснащена современной компьютерной и офисной техникой, необходимым программным обеспечением, электронными учебными пособиями и законодательно-правовой поисковой системой, имеющий выход в глобальную сеть.

9. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

9.1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена

Учебным планом экзамен по дисциплине не предусмотрен.

9.2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме зачета

1. Вид промежуточной аттестации в форме зачета.

Вид промежуточной аттестации устанавливается преподавателем:

по результатам текущего контроля знаний и умений обучающегося без дополнительных контрольных испытаний;

по результатам выполнения дополнительного итогового контрольного испытания при наличии у студентов задолженностей по текущему контролю.

2. При промежуточной аттестации без выполнения дополнительного итогового контрольного испытания студенту в обязательном порядке описываются критерии проставления зачёта:

«зачтено» - выставляется обучающемуся при условии выполнения им всех контрольных мероприятий: посещение лекций в объеме не менее 80% контактной работы с преподавателем, выполнения и защиты заданий на практических занятиях.

При промежуточной аттестации с выполнением заданий дополнительного итогового контрольного испытания студенту выдается билет с вопросами и задачами.

Число заданий для дополнительного итогового контрольного испытания - 20.

Число вопросов – 3 (2 вопроса для категории «знать» и 1 вопрос для категории «уметь»).

Продолжительность – 60 минут.

3. Шкала оценивания промежуточной аттестации – «зачтено», «не зачтено».

4. Критерии выполнения контрольного испытания и условия проставления зачёта:

для категории «знать» (бинарный критерий):

ниже базового - 0 балл;

базовый уровень – 1 балла;

критерии оценки и ее значение для категории «уметь» (бинарный критерий):

отсутствие умения – 0 балл;

наличие умения – 1 балла.

Критерии итоговой оценки за зачет:

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;

«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

5. Для дополнительного итогового контрольного испытания студенту в обязательном порядке предоставляется:

база заданий, предназначенных для предъявления обучающемуся на дополнительном итоговом контрольном испытании (типовой образец задания приведен в Приложении);

методические материалы, определяющие процедуру проведения дополнительного итогового испытания и проставления зачёта.

6. Задание выполняется письменно и с использованием ЭВМ.

7. База заданий, предъявляемая обучающимся на зачете.

1) Взаимосвязь признаков, параметров и показателей качества продукции.

2) Жизненный цикл продукции. Петля качества.

3) Историческая периодизация систем качества: Фаза отбраковки. Фаза контроля качеством.

4) Историческая периодизация систем качества: Фаза планирования качества. Экология качества.

5) Историческая периодизация систем качества: Фаза управления качеством.

6) Качество в сфере услуг. Показатели качества услуг.

7) Качество: определение, объекты, точки зрения.

8) Концепция и методология всеобщего управления качеством.

9) Международные стандарты по менеджменту качества.

10) Основные подходы управления качеством: улучшение, достигнутое нововведением (кайрио), и улучшение, получаемое постоянным совершенствованием (кайдзен).

11) Премии (награды) качества.

12) Система показателей качества продукции. Классификация показателей качества продукции.

- 13) Сравнение подходов основоположников менеджмента качества.
- 14) Управление качеством как система. Основные методы влияния на процесс управления качеством.
- 15) Эволюция принципов всеобщего качества. Джозеф Джуран.
- 16) Эволюция принципов всеобщего качества. Ишикава. Шухарт.
- 17) Эволюция принципов всеобщего качества. Фейгенбаум.
- 18) Эволюция принципов всеобщего качества. Филип Кросби.
- 19) Эволюция принципов всеобщего качества. Эдвардс Деминг.
- 20) Японские модели управления качеством их особенности. Кружки качества. Программа «пять нулей». Системы «точно в срок» и канбан.
- 21) Взаимосвязь качества и сертификации.
- 22) Взаимосвязь качества и стандартизации.
- 23) Государственное регулирование деятельности по управлению качеством.
- 24) Качество как цель деятельности по стандартизации и сертификации.
- 25) Классификация видов контроля.
- 26) Классификация общих методов управления качеством.
- 27) Обеспечение функционирования систем качества.
- 28) Объекты и процессы контроля качества.
- 29) Основные методы совершенствования деятельности предприятия.
- 30) Основные стадии совершенствования: уяснение сути процесса и проблемы, понимание процесса и его документирование; анализ проблемы; генерация идей и задач совершенствования; планирование внедрения улучшений.
- 31) Основные этапы работ по качеству: документирование процесса; измерение показателей; самооценка и оценка показателей; планирование совершенствования; совершенствование.
- 32) Оценка эффективности деятельности по управлению качеством.
- 33) Планирование процесса управления качеством в организации.
- 34) Правовые основы деятельности по управлению качеством.
- 35) Процессный подход на предприятии.
- 36) Семь основных инструментов качества.
- 37) Сертификация продукции и систем качества.
- 38) Статистический контроль качества.
- 39) Статистический приемочный контроль
- 40) Управление организацией, управление качеством, взаимосвязь управления качеством и управления производством, качество и конкурентоспособность.
- 41) Регулирование качества и безопасности продовольственного сырья и продуктов питания в современной России: продукты питания и их риски для здоровья населения.
- 42) Регулирование качества и безопасности продовольственного сырья и продуктов питания в современной России: законы и другие нормативные документы Российской Федерации в области управления качеством пищевой продукции.

43) Мировой опыт регулирования качества и безопасности продовольственного сырья и продуктов питания: понятие о качестве и безопасности пищевых продуктов.

44) Мировой опыт регулирования качества и безопасности продовольственного сырья и продуктов питания: развитие и совершенствование систем управления качеством (исторические аспекты).

45) Разработка плана ХАССП: система ХАССП и общие подходы к ее разработке; 7 принципов ХАССП.

Преподаватель имеет право после проверки письменных ответов задавать студенту в устной форме уточняющие вопросы в рамках задания, выданного студенту.

9.3.Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме курсового проекта или курсовой работы

Учебным планом не предусмотрены.

10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Студенты перед началом изучения дисциплины ознакомлены с системами кредитных единиц и балльно-рейтинговой оценки.

Студенты, изучающие дисциплину, обеспечиваются электронными изданиями или доступом к ним, учебно-методическим комплексом по дисциплине, включая методические указания к выполнению практических работ, всех видов самостоятельной работы.

В учебный процесс рекомендуется внедрение субъект-субъектной педагогической технологии, при которой в расписании каждого преподавателя определяется время консультаций студентов по закрепленному за ним модулю дисциплины.

11. Внесение изменений и дополнений в рабочую программу дисциплины

Содержание рабочих программ дисциплин ежегодно обновляется протоколами заседаний кафедры по утвержденной «Положением о структуре, содержании и оформлении рабочих программ дисциплин по образовательным программам, соответствующим ФГОС ВО с учетом профессиональных стандартов» форме.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Направление подготовки бакалавров – 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания
Направленность (профиль) – Технология и организация предприятий общественного питания
Кафедра «Биотехнологии, химии и стандартизации»
Дисциплина «Управление качеством предприятий общественного питания»
Семестр 7

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО КОНТРОЛЬНОГО
ИСПЫТАНИЯ № 1**

1. Задание для проверки уровня «знать» – 0 или 1 балл:
Взаимосвязь признаков, параметров и показателей качества продукции.
2. Задание для проверки уровня «знать» – 0 или 1 балл:
Эволюция принципов всеобщего качества. Ишикава. Шухарт.
3. Задание для проверки уровня «уметь» – 0 или 1 балл:
Соотнесите термины и определения:
Анализ, Измерение, Измерительное оборудование, Испытание, Контроль, Мониторинг, Определение, Оценка продвижения, Процесс измерения.
 - a) Действия по установлению одной или более характеристик и величин этих характеристик.
 - b) Определение пригодности, адекватности или результативности объекта для достижения установленных целей.
 - c) Определение соответствия требованиям для конкретного предполагаемого использования или применения.
 - d) Определение соответствия установленным требованиям.
 - e) Определение статуса системы, процесса, продукции, услуги или действия.
 - f) Оценка продвижения к достижению целей проекта.
 - g) Процесс определения величины.
 - h) Совокупность операций, проводимых с целью определения значения величины.
 - i) Средства измерений, программные средства, эталоны, справочный материал, вспомогательная аппаратура или их комбинация, необходимые для процесса измерения.

Критерии итоговой оценки за зачет:
«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;
«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: доц. кафедры БХС

А.В. Гавриленко

Заведующий кафедрой БХС

М.Г. Сульман