

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

Кафедра технологии организации пищевых производств

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Управление качеством продукции и услуг в общественном питании

Образовательная программа: 38.03.02 Менеджмент, профиль: Менеджмент в индустрии питания

Курс: 3, семестр : 6

Факультет бизнеса,

		Семестр
№	Вид деятельности	6
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	4
2	Всего часов	144
3	Всего занятий в контактной форме, час.	82
4	Лекции, час.	36
5	Практические занятия, час.	0
6	Лабораторные занятия, час.	36
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	12
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	8
10	Самостоятельная работа, час.	62
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	РГЗ
12	Вид аттестации	Э

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 38.03.02 Менеджмент

ФГОС введен в действие приказом №7 от 12.01.2016 г. , дата утверждения: 09.02.2016 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, вариативная

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 38.03.02 Менеджмент

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

ТОПП, протокол заседания кафедры №5 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.т.н. Мартынюк О. В.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Рождественская Л. Н.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Рождественская Л. Н.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОПК.2 способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений; в части следующих результатов обучения:	
з3. знать концепцию всеобщего управления качеством, международные стандарты и системы качества продукции серии ISO	
у1. уметь применять стандарты серии ИСО	
Компетенция ФГОС: ПК.11 владение навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов; в части следующих результатов обучения:	
у1. уметь анализировать и оценивать качество системы внутреннего документооборота организации/предприятия	
Компетенция ФГОС: ПК.6 способность участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений; в части следующих результатов обучения:	
у6. уметь выполнять оценку производственно-технологического потенциала инновационной организации с использованием стандартных методик и алгоритмов	
у9. уметь определять факторы, формирующие качество полуфабрикатов и готовой продукции	

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
<i>Управление качеством продукции и услуг в общественном питании</i>	
ОПК.2.з3 знать концепцию всеобщего управления качеством, международные стандарты и системы качества продукции серии ISO	
1.Методы управления качеством. Модели обеспечения качества	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
2.О научных подходах и принципах управления качеством	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
3.О порядке разработки, внедрения и сертификации систем менеджмента качества.	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
4.Отечественный и зарубежный опыт управления качеством	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
ОПК.2.у1 уметь применять стандарты серии ИСО	
5.Применения основных инструментов управления качеством	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
6.Требования МС ИСО серии 9000, 14000, 22000, системы ХАССП к системам качества. Порядок проведения внутреннего аудита для оценки эффективности систем качества	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
7.Требования МС ИСО серии 9000, 14000, 22000, системы ХАССП к системам качества. Порядок проведения внутреннего аудита для оценки эффективности систем качества	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
ПК.6.у6 уметь выполнять оценку производственно-технологического потенциала инновационной организации с использованием стандартных методик и алгоритмов	
8.Разработки элементов систем качества применительно к практической деятельности организации	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
9.Разрабатывать проекты основных документов систем менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2008, ГОСТ Р ИСО 14001-2007, ГОСТ Р 51705.1 - 2001, ГОСТ Р 22000-2007	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
10.Владения специальной терминологией в области управления качеством;	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа

11. Работать с нормативными документами и законодательными актами по обеспечению качества	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
ПК.6.y9 уметь определять факторы, формирующие качество полуфабрикатов и готовой продукции	
12. Этапы жизненного цикла продукции	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
ПК.11.y1 уметь анализировать и оценивать качество системы внутреннего документооборота организации/предприятия	
13. Методы управления качеством. Модели обеспечения качества	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа
14. Планировать и разрабатывать процессы, документировать процедуры, обеспечивающие управление качеством на предприятии	Лекции; Лабораторные работы; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 6				
Дидактическая единица: Введение в дисциплину. Основполагающие понятия				
1. Качество, как объект управления. Основные функции управления. Цели и задачи, понятия, термины и определения.	0	4	10, 13, 2	Студенты слушают лекции, конспектируют материал, задают вопросы
2. Методологические основы управления качеством	0	4	1, 12, 13, 2, 5, 8	Студенты слушают лекции, пишут конспект, задают вопросы
3. Системы управления качеством в России и зарубежом. Основные этапы развития систем качества. 5 звезд качества	0	2	10, 13, 2, 3, 6, 8, 9	Студенты слушают лекцию. Задают вопросы преподавателю
Дидактическая единица: Основы управления качеством				
4. Модели для обеспечения качества.	0	4	11, 13, 14, 5, 7, 9	Студенты слушают лекцию, задают вопросы, конспектируют материалы
5. Планирование качества. Затраты на качество, их классификация. Методы анализа затрат на качество.	0	4	1, 10, 13, 14, 2	Студенты слушают лекции, отвечают на вопросы, конспектируют материал
6. Методы государственного регулирования качества.	0	4	1, 10, 13, 2, 3, 5	Студенты слушают лекцию, конспектируют материалы, задают вопросы.
Дидактическая единица: Инструменты качества				
7. Характеристика семи основных инструментов качества (инструменты контроля качества; инструменты управления качеством; инструменты анализа качества; инструменты проектирования качества)	0	4	13, 5, 8	Студенты слушают лекцию, конспектируют материалы, задают вопросы.
8. Основные этапы жизненного цикла продукции в процессе производства и реализации.	0	4	10, 12, 13	Студенты слушают лекцию, задают вопросы
Дидактическая единица: Характеристика стандартов качества				

9. Международные стандарты ИСО 9000, 14000, 22000, системы ХАССП их структура, назначение. Разработка, внедрение и постоянное улучшение систем менеджмента качества в организации. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие требований ГОСТ Р ИСО 9001-2008, ГОСТ Р ИСО 14001-2007, ГОСТ Р 51705.1 - 2001, ГОСТ Р 22000-2007	0	6	1, 10, 11, 13, 3, 4, 6, 7, 8, 9	Студенты слушают лекции, задают вопросы преподавателю
--	---	---	---------------------------------	---

Таблица 3.2

Темы лабораторных работ	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 6				
Дидактическая единица: Введение в дисциплину. Основполагающие понятия				
1. Качество как объект управления. Цели, задачи, основные понятия, термины и определения	2	4	1, 10, 11, 12, 5, 6	Участвует в обсуждении вопросов, представляя собственное понимание на основе изучения дополнительных источников литературы. Отвечает на поставленные вопросы по теме занятия. Знакомится с международными стандартами серии ИСО 9000. Готовит и защищает отчет при индивидуальном собеседовании с преподавателем.
Дидактическая единица: Основы управления качеством				
2. Методологические основы управления качеством: принципы, категории управления; показатели качества. Методы определения качества.	2	4	1, 10, 11, 12, 3, 5, 8	Участвует в обсуждении, дискуссии при рассмотрении конкретных ситуаций. Показывает уровень подготовки и изучение дополнительных информационных источников. Знакомится с нормативной документацией ГОСТ Р ИСО 9000-2008.. Анализирует данную информацию. Отвечает на поставленные вопросы по теме занятия.

7. Идентификация опасных факторов при хранении сырья, производстве и реализации готовой продукции. Разработка корректирующих и предупреждающих действий в соответствии с ГОСТ Р 51705.1-2001	2	4	1, 10, 11, 12, 13, 14, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Участствует в дискуссии, уточняет природу опасных факторов, проводит идентификацию опасных факторов при производстве конкретного вида продукции, разрабатывает корректирующие и предупреждающие действия. Проводит взаимооценку результатов других магистрантов.
10. Использование компьютерных технологий при разработке технологической документации на продукцию общественного питания	4	5	1, 10, 11, 2, 5	Разрабатывает технологические и технико-технологические карты на конкретные блюда и изделия с использованием программ "Школьное питание" и "Мастер-технолог". Проводит взаимооценку результатов работы других магистрантов.
Дидактическая единица: Инструменты качества				
8. Семь основных инструментов управления качеством.	2	4	1, 10, 12, 5	последовательном, детальном рассмотрении основных статистических методов, характеризует информационную базу данных, этапы построения графиков, диаграмм. Получает ответы на вопросы, которые сложны для понимания на этапе самостоятельной подготовки. Отвечает на поставленные вопросы по теме занятия. Знакомится с нормативной документацией ГОСТ Р ИСО 9004-2008. Анализирует данную
9. Оценка рисков в области качества и безопасности продукции производства	0	5	1, 12, 13, 14, 5, 6, 7	Участствует в дискуссии, уточняет порядок оценки рисков и влияния критических контрольных точек на различных стадиях технологического процесса производства продукции. Приводит собственные аргументы по данному вопросу.
Дидактическая единица: Характеристика стандартов качества				

10. Международные стандарты на системы менеджмента качества (СМК), их применение в России.	0	4	10, 11, 3, 6, 7, 8, 9	Знакомится со стандартами ГОСТ Р ИСО 14001-2007, ГОСТ Р ИСО 22000-2007, их структурой, содержанием. Изучает основные понятия, термины и определения, требования и этапы разработки СМК. По результатам работы готовит отчет и защищает его.
11. Разработка, внедрение и сертификация СМК на соответствие требований ГОСТ Р ИСО 9001-2008, ГОСТ Р ИСО 14001-2007, ГОСТ Р 51705.1 - 2001, ГОСТ Р 22000-2007	0	6	10, 11, 13, 14, 6, 7, 9	Участствует в обсуждении вопросов при рассмотрении целей, условий, этапов проведения сертификации. Определяет этапы проведения СМК и инспекционного контроля, проявляя уровень подготовки. Получает ответы на невыясненные вопросы, повышает профессиональные компетенции.

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 6				
1	РГЗ	1, 10, 14, 2, 3, 8	10	1
Задание выдается на 1-2 учебной неделе. защите на 15-16 учебной неделе., подробная информация приведена в приложении №3 : Семакина Г. А. Методические указания к выполнению РГР по курсу «Управление качеством» [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Г. А. Семакина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000222402 . - Загл. с экрана.				
2	Курсовая работа	1	10	1
: Семакина Г. А. Методические указания к выполнению РГР по курсу «Управление качеством» [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Г. А. Семакина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000222402 . - Загл. с экрана.				
3	Подготовка к практическим занятиям	10, 2, 3, 5, 8	22	2
, подробная информация приведена в приложениях №1 №2 №3 : Семакина Г. А. Методические указания к выполнению РГР по курсу «Управление качеством» [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Г. А. Семакина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000222402 . - Загл. с экрана.				
4	Дополнительная учебная деятельность	12, 13	10	1
: Семакина Г. А. Методические указания к выполнению РГР по курсу «Управление качеством» [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Г. А. Семакина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000222402 . - Загл. с экрана.				
5	Сдача экзамена	1, 10, 11, 12, 13, 14, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	20	4
, подробная информация приведена в приложении №2 : Семакина Г. А. Методические указания к выполнению РГР по курсу «Управление качеством» [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Г. А. Семакина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000222402 . - Загл. с экрана.				

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail; Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ; ЭБС
Консультирование	e-mail
Контроль	Среда электронного обучения НГТУ
Размещение учебных материалов	Среда электронного обучения НГТУ; ЭБС

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS. Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
Семестр: 6		
<i>Практические занятия:</i>	26	52
<i>РГЗ:</i>	5	8
<i>Экзамен:</i>	20	40

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Защита РГЗ	Экзамен
ОПК.2	з3. знать концепцию всеобщего управления качеством, международные стандарты и системы качества продукции серии ISO	+	+
	у1. уметь применять стандарты серии ИСО	+	+
ПК.11	у1. уметь анализировать и оценивать качество системы внутреннего документооборота организации/предприятия	+	+
ПК.6	у6. уметь выполнять оценку производственно-технологического потенциала инновационной организации с использованием стандартных методик и алгоритмов	+	+
	у9. уметь определять факторы, формирующие качество полуфабрикатов и готовой продукции	+	+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания : учебник / [И. В. Сурков и др.] ; под общ. ред. В. М. Позняковского. - Москва, 2014. - 334, [1] с. : ил., табл. - Авт. указаны на 330-й с..
2. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс] : Учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 336 с. - ISBN 978-5-394-01715-5. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415054> - Загл. с экрана.
3. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабат. промыш...: Уч. / Под ред. В.М.Позняковского - 3 изд., испр. и доп. - М:ИНФРА-М, 2014 - 336 с.: 60х90 1/16 + (Доп. мат. znanium.com). - (ВО: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-006184-9, 500 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=367398> - Загл. с экрана.

Дополнительная литература

1. Мазур И. И. Управление качеством : учебное пособие для вузов по специальности "Управление качеством" / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - М., 2005. - 399 с. : ил.
2. Ефимов В. В. Средства и методы управления качеством : [учебное пособие для вузов по специальности "Управление качеством"] / В. В. Ефимов. - М., 2007. - 224, [1] с.
3. Чайников В. Н. Управление качеством : учебное пособие / В. Н. Чайников ; Чуваш. гос. ун-т им. И. Н. Ульянова. - Чебоксары, 2008. - 253 с. : ил.
4. Миронов М. Г. Управление качеством : учебное пособие [для вузов] / М. Г. Миронов. - Москва, 2006. - 286 с. : ил., табл.
5. Управление качеством : ежемесячный производственно-технический журнал. - М., 2003 -. - Режим доступа: <http://www.panor.ru/journals/uprkach/>

Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
4. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>
5. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Семакина Г. А. Методические указания к выполнению РГР по курсу «Управление качеством» [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Г. А. Семакина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000222402. - Загл. с экрана.
2. Мартынюк О. В. Управление качеством продукции и услуг в общественном питании [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. В. Мартынюк ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000235007. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

- 1 Windows
- 2 Office

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)

Специальное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	РЕФРАКТОМЕТР 173	РЕФРАКТОМЕТР 173
2	РН-метр портативный	РН-метр портативный
3	ВЕСЫ лабораторные ВЛКТ-500	ВЕСЫ лабораторные ВЛКТ-500
4	ШКАФ вытяжной ШВ-1	ШКАФ вытяжной ШВ-1
5	КОМПЛЕКС ВОЛЬТАМПЕРОМЕТРИЧ.СТА 811	КОМПЛЕКС ВОЛЬТАМПЕРОМЕТРИЧ.СТА 811
6	Шкаф сушильный	Шкаф сушильный
7	ШКАФ сушильный 2В-151	ШКАФ сушильный 2В-151

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

Кафедра технологии организации пищевых производств

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н., профессор М.В. Хайруллина
“ ” _____ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством продукции и услуг в общественном питании

Образовательная программа: 38.03.02 Менеджмент, профиль: Менеджмент в индустрии
питания

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Управление качеством продукции и услуг в общественном питании приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОПК.2 способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	33. знать концепцию всеобщего управления качеством, международные стандарты и системы качества продукции серии ISO	Идентификация опасных факторов при хранении сырья, производстве и реализации готовой продукции. Разработка корректирующих и предупреждающих действий в соответствии с ГОСТ Р 51705.1-2001 Использование компьютерных технологий при разработке технологической документации на продукцию общественного питания Качество, как объект управления. Основные функции управления. Цели и задачи, понятия, термины и определения. Качество как объект управления. Цели, задачи, основные понятия, термины и определения Международные стандарты ИСО 9000, 14000, 22000, системы ХАССП их структура, назначение. Разработка, внедрение и постоянное улучшение систем менеджмента качества в организации. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие требований ГОСТ Р ИСО 9001-2008, ГОСТ Р ИСО 14001-2007, ГОСТ Р 51705.1 - 2001, ГОСТ Р 22000-2007 Международные стандарты на системы менеджмента качества (СМК), их применение в России. Методологические основы управления качеством Методологические основы управления качеством: принципы, категории управления; показатели качества. Методы определения качества. Методы государственного регулирования качества. Оценка рисков в области качества и безопасности продукции производства Планирование качества.	РГЗ, разделы...	Экзамен, вопросы...

		Затраты на качество, их классификация. Методы анализа затрат на качество. Семь основных инструментов управления качеством. Системы управления качеством в России и за рубежом. Основные этапы развития систем качества. 5 звезд качества		
ОПК.2	у1. уметь применять стандарты серии ИСО	Идентификация опасных факторов при хранении сырья, производстве и реализации готовой продукции. Разработка корректирующих и предупреждающих действий в соответствии с ГОСТ Р 51705.1-2001 Использование компьютерных технологий при разработке технологической документации на продукцию общественного питания Качество как объект управления. Цели, задачи, основные понятия, термины и определения Международные стандарты ИСО 9000, 14000, 22000, системы ХАССП их структура, назначение. Разработка, внедрение и постоянное улучшение систем менеджмента качества в организации. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие требований ГОСТ Р ИСО 9001-2008, ГОСТ Р ИСО 14001-2007, ГОСТ Р 51705.1 - 2001, ГОСТ Р 22000-2007 Международные стандарты на системы менеджмента качества (СМК), их применение в России. Методологические основы управления качеством Методологические основы управления качеством: принципы, категории управления; показатели качества. Методы определения качества. Методы государственного регулирования качества. Модели для обеспечения качества. Оценка рисков в области качества и безопасности продукции производства Разработка, внедрение и сертификация СМК на соответствие требований ГОСТ Р ИСО 9001-2008, ГОСТ Р ИСО 14001-2007, ГОСТ Р 51705.1 - 2001, ГОСТ Р 22000-2007 Семь основных инструментов управления качеством. Системы управления качеством в России и за	РГЗ, разделы...	Экзамен, вопросы...

		рубежом. Основные этапы развития систем качества. 5 звезд качества Характеристика семи основных инструментов качества (инструменты контроля качества; инструменты управления качеством; инструменты анализа качества; инструменты проектирования качества)		
ПК.11 владение навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов	у1. уметь анализировать и оценивать качество системы внутреннего документооборота организации/предприятия	Идентификация опасных факторов при хранении сырья, производстве и реализации готовой продукции. Разработка корректирующих и предупреждающих действий в соответствии с ГОСТ Р 51705.1-2001 Качество, как объект управления. Основные функции управления. Цели и задачи, понятия, термины и определения. Международные стандарты ИСО 9000, 14000, 22000, системы ХАССП их структура, назначение. Разработка, внедрение и постоянное улучшение систем менеджмента качества в организации. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие требований ГОСТ Р ИСО 9001-2008, ГОСТ Р ИСО 14001-2007, ГОСТ Р 51705.1 - 2001, ГОСТ Р 22000-2007 Методологические основы управления качеством Методы государственного регулирования качества. Модели для обеспечения качества. Основные этапы жизненного цикла продукции в процессе производства и реализации. Оценка рисков в области качества и безопасности продукции производства Планирование качества. Затраты на качество, их классификация. Методы анализа затрат на качество. Разработка, внедрение и сертификация СМК на соответствие требований ГОСТ Р ИСО 9001-2008, ГОСТ Р ИСО 14001-2007, ГОСТ Р 51705.1 - 2001, ГОСТ Р 22000-2007 Системы управления качеством в России и за рубежом. Основные этапы развития систем качества. 5 звезд качества Характеристика семи основных инструментов качества (инструменты контроля качества; инструменты управления качеством; инструменты	РГЗ, разделы...	Экзамен, вопросы...

		анализа качества; инструменты проектирования качества)		
ПК.6 способность участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений	уб. уметь выполнять оценку производственно-технологического потенциала инновационной организации с использованием стандартных методик и алгоритмов	Идентификация опасных факторов при хранении сырья, производстве и реализации готовой продукции. Разработка корректирующих и предупреждающих действий в соответствии с ГОСТ Р 51705.1-2001 Использование компьютерных технологий при разработке технологической документации на продукцию общественного питания Качество, как объект управления. Основные функции управления. Цели и задачи, понятия, термины и определения. Качество как объект управления. Цели, задачи, основные понятия, термины и определения Международные стандарты ИСО 9000, 14000, 22000, системы ХАССП их структура, назначение. Разработка, внедрение и постоянное улучшение систем менеджмента качества в организации. Сертификация систем менеджмента качества на соответствие требований ГОСТ Р ИСО 9001-2008, ГОСТ Р ИСО 14001-2007, ГОСТ Р 51705.1 - 2001, ГОСТ Р 22000-2007 Международные стандарты на системы менеджмента качества (СМК), их применение в России. Методологические основы управления качеством Методологические основы управления качеством: принципы, категории управления; показатели качества. Методы определения качества. Методы государственного регулирования качества. Модели для обеспечения качества. Основные этапы жизненного цикла продукции в процессе производства и реализации. Планирование качества. Затраты на качество, их классификация. Методы анализа затрат на качество. Разработка, внедрение и сертификация СМК на соответствие требований ГОСТ Р ИСО 9001-2008, ГОСТ Р ИСО 14001-2007, ГОСТ Р 51705.1 - 2001, ГОСТ Р 22000-2007 Семь основных	РГЗ, разделы...	Экзамен, вопросы...

		инструментов управления качеством. Системы управления качеством в России и за рубежом. Основные этапы развития систем качества. 5 звезд качества Характеристика семи основных инструментов качества (инструменты контроля качества; инструменты управления качеством; инструменты анализа качества; инструменты проектирования качества)		
ПК.6	у9. уметь определять факторы, формирующие качество полуфабрикатов и готовой продукции	Идентификация опасных факторов при хранении сырья, производстве и реализации готовой продукции. Разработка корректирующих и предупреждающих действий в соответствии с ГОСТ Р 51705.1-2001 Качество как объект управления. Цели, задачи, основные понятия, термины и определения Методологические основы управления качеством Методологические основы управления качеством: принципы, категории управления; показатели качества. Методы определения качества. Основные этапы жизненного цикла продукции в процессе производства и реализации. Оценка рисков в области качества и безопасности продукции производства Семь основных инструментов управления качеством.	РГЗ, разделы...	Экзамен, вопросы...

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 6 семестре - в форме экзамена, который направлен на оценку сформированности компетенций ОПК.2, ПК.11, ПК.6.

Экзамен проводится в письменной форме, по тестам. Количество тестовых вопросов 40.

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 6 семестре обязательным этапом текущей аттестации является расчетно-графическое задание (работа) (РГЗ(Р)). Требования к выполнению РГЗ(Р), состав и правила оценки сформулированы в паспорте РГЗ(Р).

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОПК.2, ПК.11, ПК.6, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований,

теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Кафедра технологии организации пищевых производств

Паспорт экзамена

по дисциплине «Управление качеством продукции и услуг в общественном питании»,

6 семестр

1. Методика оценки

Экзамен проводится в письменной форме, по тестам. Количество тестовых вопросов 40.

Пример теста для экзамена

Вопрос № 1

Планирование качества – это

1. сокращение потерь от брака и удовлетворение запросов потребителей;
2. процесс разработки заданий по выпуску продукции, соответствующей требованиям;
3. прогнозирования потребностей рынка, результатов аудитов, сертификации продукции, данных научно-технической прогресса.

Вопрос № 2

На основе требований, какой серии стандартов ИСО можно управлять безопасностью пищевых продуктов на всех этапах жизненного цикла продукции:

1. Серия ИСО 9000;
2. Серия ИСО 14000;
3. Система ХАССП;
4. Серия ИСО 22000.

2. Критерии оценки

- Ответ на тест считается **неудовлетворительным**, если студент допускает принципиальные ошибки в ответах, общее количество правильных ответов составляет 15, оценка составляет *0 баллов*.
- Ответ на тест засчитывается на **пороговом** уровне, если студент ответил правильно на 20 вопросов из 40, оценка составляет *20 баллов*.
- Ответ на тест засчитывается на **базовом** уровне, если студент ответил правильно на 30 вопросов из 40, оценка составляет *30 баллов*.
- Ответ на тест билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент ответил правильно на 40 вопросов из 40, оценка составляет *40 баллов*.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине экзаменационные баллы учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

Балльно-рейтинговая система соответствия оценок

Характеристика работы студента	Диапазон баллов рейтинга	Оценка <i>ECTS</i>	Традиционная шкала оценки
«Отлично»	97–100	<i>A+</i>	отлично
	93–96	<i>A</i>	
	90–92	<i>A-</i>	
«Очень хорошо»	86–89	<i>B+</i>	хорошо
	83–85	<i>B</i>	
	80–82	<i>B-</i>	
«Хорошо»	76–79	<i>C+</i>	удовлетворительно
	73–75	<i>C</i>	
	70–72	<i>C-</i>	
«Удовлетворительно»	66–69	<i>D+</i>	удовлетворительно
	63–65	<i>D</i>	
	60–62	<i>D-</i>	
«Посредственно»	50–59	<i>E</i>	неудовлетворительно
«Неудовлетворительно» (с возможностью пересдачи)	25–49	<i>FX</i>	
«Неудовлетворительно» (без возможности пересдачи)	0–24	<i>F</i>	

4. Вопросы к экзамену по дисциплине «Управление качеством продукции и услуг в общественном питании»

1. Понятие качества. Определения в области качества;
2. Основные категории управления качеством;
3. Политика в области качества, определение, назначение;
4. Факторы, влияющие на качество продукции;
5. Система менеджмента качества, определение, функции;
6. Значение качества в обеспечении конкурентоспособности продукции и предприятия;
7. Показатели качества продукции, их характеристика;
8. Назначение и классификация методов определения качества;
9. Принципы менеджмента качества. Определение принципов, краткая характеристика принципов (суть принципа, эффект от реализации);
10. Планирование как процесс управления качеством (определение, цели, принципы и задачи планирования);
11. Назначение контроля качества, виды контроля;
12. Затраты на качество продукции, их классификация, формирование информационной базы анализа затрат на качество;
13. Типы организационных структур, достоинства и недостатки;
14. Структура документации СМК;
15. Контрольный листок, назначение;
16. Контрольная карта, её характеристика, типы, применение;

17. Диаграмма разброса, этапы построения;
18. Гистограмма, как метод статистического анализа и контроля;
19. Стратификация (расслаивание), характеристика, применение;
20. Диаграмма Парето как инструмент разрешения возникающих проблем. Построение;
21. Причинно-следственная диаграмма Исикава, её применение. Построение, основные этапы;
22. Цикл Деминга, основные сегменты, построение и характеристика ;
23. «Триада качества», основные элементы;
24. Модель Фейгенбаума, характеристика уровней и функций;
25. Модель ЕОКК, этапы работы, построение;
26. Модель Джурана, основные этапы, построение и характеристика;
27. Модель процессного подхода. Характеристика модели;
28. Модель «Звезда качества». Характеристика модели;
29. Модель «Петля качества». Построение и основные этапы.
30. Краткая характеристика стандартов ИСО серии 9000;
31. Краткая характеристика стандартов ИСО серии 14000;
32. Принципы системы ХАССП, краткая характеристика;
33. Краткая характеристика стандартов ИСО серии 22000;
34. Системы управления качеством, применявшиеся в России;
35. Развитие систем качества, основные этапы;
36. Принципы TQM;
37. Ключевые условия и цель TQM (философия качества);
38. Зарубежные методы TQM;
39. Государственная политика в области качества. Основная концепция и основные направления;
40. Государственное регулирование ответственности за качество продукции. Виды ответственности;
41. Аудит СМК. Термины и определения;
42. Аудит СМК. Виды аудита;
43. Аудит СМК. Этапы проверки;
44. Аудит СМК. Требования к экспертам-аудиторам;
45. Системы менеджмента качества. Этапы сертификации СМК.

Кафедра технологии организации пищевых производств

Паспорт расчетно-графического задания (работы)

по дисциплине «Управление качеством продукции и услуг в общественном питании», 6
семестр

1. Методика оценки

Цель работы: систематизировать и углубить теоретические знания, приобрести навыки самостоятельной работы в области управления качеством.

Работа включает введение, 2 основных раздела, заключение.

Подготовка РГЗ включает:

- подбор и изучение источников литературы;
- написание работы;
- сдача работы преподавателю на проверку;
- подготовка к защите и защита.

Задание выдается ведущим преподавателем в начале учебного семестра.

Структура и объем РГЗ

Введение.

1. Качество - как объект управления. Понятия, термины и определения в области качества. Методологические основы управления качеством.

2. Характеристика объекта исследования. Требования нормативных документов к качеству продукции.

3. Разработка элементов системы качества в соответствии с требованиями стандартов ГОСТ Р ИСО 9000-2008, ГОСТ Р 51705.1 - 2001, ГОСТ Р 22000-2007 (по заданию руководителя).

Заключение.

Библиографический список.

Объем РГЗ – не более 24 страниц печатного текста формата А4.

Написание и оформление РГЗ

Оформлять работу следует в соответствии с принятыми нормами (ГОСТ 2.105–95. ЕСКД. Общие требования к текстовым документам).

Подготовка к защите и защита

Работа сдается на проверку руководителю, защищается по графику на 15-16 неделе.

Работа, сданная раньше срока, и выполненная в полном объеме и на должном уровне по рейтинговой оценке может получить дополнительные баллы.

2. Критерии оценки

- Работа считается **не выполненной**, если выполнены не все части РГЗ(Р), отсутствует анализ выбранного объекта исследования, оценка составляет 0 баллов.

- Работа считается выполненной **на пороговом** уровне, если представленного в ней материала достаточно для формирования выводов, при этом к основному тексту и выводам могут иметься отдельные замечания, оценка составляет 10 баллов из 20 возможных;
- Работа считается выполненной **на базовом** уровне, если работа предприятия проанализирована грамотно и даны обоснованные выводы по повышению эффективности работы предприятия с использованием отечественного и зарубежного опыта, оценка составляет 15 баллов из 20 возможных;
- Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если в дополнение к вышеуказанному содержанию и объему работы на базовом уровне студентом проведены дополнительные исследования (собеседование, анкетирование, опрос), позволяющие выявить дополнительные ресурсы по повышению эффективности работы предприятия, оценка составляет 20 баллов из 20 возможных.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за РГЗ(Р) учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

Балльно-рейтинговая система соответствия оценок

Характеристика работы студента	Диапазон баллов рейтинга	Оценка ECTS	Традиционная шкала оценки
«Отлично»	97–100	A+	отлично
	93–96	A	
	90–92	A-	
«Очень хорошо»	86–89	B+	хорошо
	83–85	B	
	80–82	B-	
«Хорошо»	76–79	C+	удовлетворительно
	73–75	C	
	70–72	C-	
«Удовлетворительно»	66–69	D+	неудовлетворительно
	63–65	D	
	60–62	D-	
«Посредственно»	50–59	E	неудовлетворительно
«Неудовлетворительно» (с возможностью пересдачи)	25–49	FX	
«Неудовлетворительно» (без возможности пересдачи)	0–24	F	

4. Примерный перечень тем РГЗ(Р)

1. Основные этапы жизненного цикла продукции. Возможность реализации основных принципов менеджмента качества (на примере производства полуфабрикатов).
2. Разработка элементов системы качества в соответствии с ГОСТ Р 51705.1-2001. Выявление опасных факторов, разработка предупреждающих и корректирующих действий (на примере холодных блюд и закусок).
3. Управление качеством продукции на стадии реализации (на примере супов).
4. Модели обеспечения качества. Применение в практике работы предприятия общественного питания.

5. Характеристика основных инструментов качества. База данных, принципы построения.
6. Разработка элементов систем качества на основе принципов ХАССП (для технологического процесса производства соусов)
7. Нормативная документация – как инструмент управления качеством. Структура документации в предприятии.
8. Разработка элементов системы менеджмента безопасности пищевой продукции (на примере технологического процесса производства II блюд)
9. Основные этапы жизненного цикла продукции (мучных кондитерских изделий) Требования к качеству.
10. Услуги общественного питания как объект управления. Роль и значение человеческого фактора.
11. Разработка элементов системы менеджмента качества в предприятии общественного питания. Общие требования. Политика в области качества.
12. Основные принципы менеджмента качества, их применение в действующем предприятии питания (по выбору студента).
13. Разработка элементов системы качества на основе принципов ХАССП. Основные этапы.
14. Основные этапы и порядок разработки систем менеджмента качества.
15. Современные технологии управления качеством продукции. Характеристика, этапы разработки.
16. Порядок сертификации систем качества. Внутренний и внешний аудит. Порядок и основные этапы проведения.
17. Разработка элементов системы качества на основе принципов ХАССП. Характеристика опасных факторов, их выявление. Идентификация критических контрольных точек.
18. Государственное регулирование качества. Законодательная и нормативная база.