



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины **КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

специальность 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании»

факультет «Туристский сервис»

форма обучения: очная цикл дисциплин: профессиональный, ПМ.04 МДК.04.02

Всего учебных занятий	198 часов
в том числе:	
<i>аудиторных</i>	138
из них:	
лекций	60
практических	78
<i>самостоятельных</i>	60
Форма промежуточной аттестации	
Курсовая работа	7 семестр
Экзамен	7 семестр



Рабочая программа составлена на основании ФГОС СПО
и учебного плана МГИИТ
на кафедре Гостиничное дело
факультета Туризм и гостеприимство

Составитель:

доцент кафедры гостиничного дела к.т.н. Семенов А. П.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры гостиничного дела
Протокол заседания от «30» августа 2016 г. № 1

Заведующий кафедрой О.В. Пасько

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса Т.Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



1. Цели и задачи дисциплины.

Программа дисциплины предназначена для студентов специальности 100106.51.

Задачей изучения дисциплины «Контроль качества продукции и услуг» является приобретение компетенций в области теоретических знаний о наиболее важных социальных и экономических функциях ресторанного бизнеса.

Целью изучения дисциплины является ознакомление студентов со следующими вопросами:

- основные понятия, принципы и задачи контроля качества продукции и услуг, следующие из закона о техническом регулировании;
- научные подходы и методы контроля;
- практические действия по контролю качества в организации (на предприятии).

Задачами дисциплины является приобретение начальных практических навыков студентами при:

- создании системы контроля качества организации.

2. Место дисциплины в структуре ПССЗ.

Данная дисциплина читается обучающимся 4-го курса (7 семестр) и относится к профессиональному циклу, профессиональный модуль ПМ.04..

Успешному овладению дисциплины обязательно предшествуют или параллельно изучаются дисциплины «Математика», «Экономика организации», «Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия».

Из дисциплины «Математика» необходимо знать следующие темы:

- виды функция, их непрерывность и пределы функций;
- производные и дифференциалы;
- неопределенный и определенный интегралы;
- функции нескольких переменных;
- матрицы и системы линейных уравнений;
- элементы теории вероятности и статистики.



Из дисциплины «Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия» необходимо знать следующие темы:

- физическая величина и единицы физических величин, международная система единиц;
- средство измерения, измерительный прибор, измерение.

Из дисциплины «Экономика организации» должны владеть вопросами экономического обоснования и расчета эффекта от внедрения новых методов, новой техники и оборудования.

3. Требования к уровню освоения дисциплины.

В результате изучения дисциплины формируются компетенции:

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ПК 4.2. Проводить производственный контроль продукции в организациях общественного питания.

ПК 4.3. Проводить контроль качества услуг общественного питания.

В результате изучения дисциплины

√ студент должен знать: основные понятия в области контроля качества продукции и услуг, назначение, виды, подвиды, средства, методы, нормативно-правовую базу проведения контроля качества продукции и услуг общественного питания, понятие, виды, критерии, показатели и методы идентификации; способы обнаружения фальсификации, ее последствия и меры предупреждения;

√ студент должен уметь: контролировать качество продукции и услуг в соответствии с требованиями нормативных документов и федеральных законов в области контроля качества продукции и услуг общественного питания; идентифицировать продукцию и услуги общественного питания, распознавать их фальсификацию, осуществлять меры по предотвращению фальсификации;



√ студент должен владеть навыками участия в проведении производственного контроля качества продукции и услуг в организациях общественного питания.

4. Объем дисциплины по видам учебной работы.

Данная дисциплина читается в пятом семестре:

Виды занятий:

- аудиторные занятия (32ч/0,88), в том числе лекции (14ч/0,3);
практических занятий (18ч/0,49).
- самостоятельных занятий (20ч/0,56)

Итого учебных занятий – 52ч/1,44.

5. Содержание дисциплины.

5.1. Содержание разделов и тем дисциплины.

Тема 1. Качество.

Качество, продукция, услуга, процесс, характеристики качества объекта, требования, контроль, несоответствие, предупреждающие и корректирующие действия, идентифицируемость и прослеживаемость. Показатели качества услуг. Основные понятия и термины.

Тема 2. Контроль

Сущность и смысл контроля. Почему необходим контроль. Объекты и субъекты контроля. Цели и задачи контроля. Функции и принципы контроля. Контроль в управленческой деятельности организации. Общая модель процесса контроля.

Тема 3. Контроль качества продукции и услуг.

Классификация видов контроля качества. Методы контроля. Система контроля, типовые структурные службы контроля и основные этапы создания системы контроля. Технология контроля и задачи технологии контроля. Состав документа на технологию контроля. Нормативная и правовая база контроля качества.

Тема 4. Статистический контроль.



Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку. Статистический приемочный контроль по количественному признаку. Одноступенчатый, двухступенчатый и многоступенчатые планы контроля. Последовательный контроль. Кривая оперативной характеристики. Показатели точности и стабильности процесса.

Тема 5. Семь основных инструментов контроля качества.

Контрольный листок. Диаграмма рассеяния. Гистограмма. Стратификация данных. Диаграмма Парето. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы), контрольная карта.

Тема 6. Квалиметрический и органолептический контроль качества.

Структура квалиметрии. Алгоритмы квалиметрической оценки качества. Органолептический контроль и его методы.

Тема 7. Фальсификация продукции и услуг.

Понятия, причины и способы обнаружения фальсификации. Идентификация продукции и услуг общественного питания. Виды идентификации (видовая, квалиметрическая, партионная). Критерии идентификации. Виды фальсификации (количественная, стоимостная, информационная и т.д.)

Контрольная работа по пройденному материалу.

5.2. Распределение часов по видам занятий.

Наименование тем и разделов	Всего	Виды учебных занятий		
		Лекции	Практич. занятия, семинары	Самостоят. занятия
Тема 1. Качество	6	2	-	4
Тема 2. Контроль	6	2	-	4
Тема 3. Контроль качества продукции и услуг	6	2	2	2
Тема 4. Статистический контроль	10	2	6	2
Тема 5. Семь основных инструментов контроля качества	12	2	6	4
Тема 6. Квалиметрический и органолептический контроль качества.	8	2	4	2
Тема 7. Фальсификация продукции и услуг.	4	2	-	2
ИТОГО	52	14	18	20



6. Интерактивные занятия

- разбор конкретных ситуаций; разбор конкретных документов; разбор конкретных систем контроля.

7. Практические (семинарские) занятия.

Тема 3. Контроль качества продукции и услуг.

Вопросы по теме:

- методы контроля;
- технология контроля и задачи технологии контроля;
- состав документа на технологию контроля на предприятии питания.

Тема 4. Статистический контроль.

Вопросы по теме:

- контроль по альтернативному признаку;
- контроль по количественному признаку;
- кривая оперативной характеристики;
- показатели точности и стабильности процесса;
- примеры расчета показателей.

Тема 5. Семь основных инструментов контроля качества.

Вопросы по теме: решение задач с использованием основных инструментов.

Тема 6. Квалиметрический и органолептический контроль качества.

Вопросы по теме: решение задач по квалиметрическому и органолептическому контролю.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) федеральные законы и нормативные документы:

1. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1036 (с изменениями от 21.05.2001 г.) «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания».
2. ГОСТ Р 50646-94 (Дата актуализации текста 2008 г.) Национальный стандарт России. Услуги населению. Термины и определения.



3. ГОСТ Р 50647-94 (Дата актуализации текста 2008 г.). Национальный стандарт России. Общественное питание. Термины и определения.
 4. ГОСТ Р 50762-2007. Национальный стандарт РФ. Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания.
 5. ГОСТ Р 50935-2007. Национальный стандарт РФ. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
 6. ГОСТ Р 50763-2007. Национальный стандарт РФ. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.
 7. ГОСТ Р 50764-2009. Национальный стандарт РФ. Услуги общественного питания. Общие требования.
 8. ГОСТ Р 53104-2008. Национальный стандарт РФ. Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания.
 9. ГОСТ ISO 9000-2011. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
 10. ГОСТ Р 1.4-2004. Национальный стандарт РФ. Стандарты организации. Общие положения.
 11. ГОСТ Р 1.5-2004. Национальный стандарт РФ. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила построения, изложения, оформления и обозначения.
- б) основная литература:
12. Аристов О.П. Управление качеством: Учеб. пособ. для вузов. – М.: ИНФА-М, любой год издания, начиная с 2010 г. (серия «Высшее образование»).
 13. Донченко Л.В., Надыкта В.Д. Безопасность пищевой продукции: Учебник. 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ДеЛи принт, 2007.
 14. Мескон Майкл, Альберт Майкл, Хедоури Франклин. Основы менеджмента. 3-е изд.: пер. с англ. – М.: ООО «ИД Вильямс», 2007 г.
 15. Семенов А.П. Специфичность контроля качества на предприятиях общественного питания. Технологические и экономические аспекты обеспечения качества продукции и услуг в торговле и общественном питании. Тезисы всероссийского конгресса по торговле и общественному питанию. Кемерово: 2003, с. 214-215.



16. Семенов А.П., Потапов С.В. Контроль и управление качеством производства на предприятиях общественного питания. Научный вестник Московского Государственного института Индустрии Туризма 1 (1), 2009, с. 137-141.
17. Семенов А.П., Огнева С.В., Толстова Л.А. Качество и сертификация продукции и услуг предприятий массового питания. Гл. 5 в кН. Экономика и управление предприятиями питания/Под ред. общ. ред. В.И. Малышкова. – М.: ОАО «Московские учебники и картолитография», 2005.
18. Семенов А.П. Технические измерения в системах качества: Лекции. – М.: изд. Россельхозакадемии, 2005.
19. Статистические методы контроля и управления качеством продукции/В.И. Логанина, А.А. Федосеева – Ростов н/Д: Феникс, 2007.
20. Техническое регулирование: Учебник/Под ред. В.Г. Версана, Г.И. Элькина. – М.: ЗАО «Издательство «Экономика», 2008.
21. Управление качеством: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономика и управление/Под ред. С.Д Ильенковой. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Наборы слайдов.

9. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся

9.1. Примерные вопросы к экзамену:

1. Качество, продукция, услуга – развернутое изложение и характеристика каждого термина с графическим представлением.
2. Процесс, характеристики качества продукции и услуги, требования – развернутое изложение и характеристика каждого термина с графическим представлением.



3. Контроль, несоответствие, предупреждающие и корректирующие действия – развернутое изложение и характеристика каждого термина с графическим представлением.
4. Идентифицируемость и прослеживаемость объекта (с графической иллюстрацией). Показатели качества услуги.
5. Сущность и смысл контроля, его необходимость. Пример.
6. Объекты и субъекты контроля. Цели и задачи контроля. Пример.
7. Функции и принципы контроля с подробным изложением каждой функции и принципа. Примеры.
8. Контроль в управленческой деятельности организации. Общая модель контроля. Примеры.
9. Классификация видов контроля качества. Примеры.
10. Методы контроля. Примеры.
11. Система контроля, типовые структурные службы контроля и основные этапы создания системы контроля. Пример.
12. Технология контроля и задачи технологии контроля. Пример.
13. Состав документа на технологию контроля. Нормативная и правовая база контроля качества.
14. Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку. Пример.
15. Статистический приемочный контроль по количественному признаку. Пример.
16. Одноступенчатый, двухступенчатый и многоступенчатые планы. Пример контроля. Последовательный контроль. Кривая оперативной характеристики. Примеры.
17. Показатели точности и стабильности процесса. Примеры.
18. Контрольный листок. Пример.
19. Диаграмма рассеяния. Пример.
20. Гистограмма. Пример.
21. Стратификация данных. Пример.
22. Диаграмма Парето. Пример.
23. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы). Пример.
24. Контрольная карта, Пример.



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
ГД.0.30.08.2016

Лист 11 из 11

25. Алгоритм квалиметрической оценки качества. Пример.
26. Органолептический контроль. Пример.
27. Идентификация и ее виды. Пример.
28. Фальсификация и ее виды. Пример.