

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

**Базовая кафедра высшей школы
ресторанного менеджмента
(ВШРМ_ИГ)**

наименование кафедры

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий ОП ВО

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

**Базовая кафедра высшей школы
ресторанного менеджмента
(ВШРМ_ИГ)**

наименование кафедры

С.В. Здрестова-Захаренкова

подпись, инициалы, фамилия

«___» _____ 20__ г.

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА
РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА
СТАНДАРТИЗАЦИЯ И
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

Дисциплина Б1.В.03.02 МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА РЕСТОРАННОГО
БИЗНЕСА

Стандартизация и управление качеством

Направление подготовки / 38.03.02 "Менеджмент" профиль подготовки
специальность 38.03.02.16 "Высшая школа ресторанного

менеджмента"

Направленность
(профиль)

Форма обучения

очная

Год набора

2019

Красноярск 2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе

380000 «ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ»

Направление подготовки /специальность (профиль/специализация)

направление 38.03.02 "Менеджмент" профиль подготовки 38.03.02.16

"Высшая школа ресторанного менеджмента"

очная форма обучения

год набора 2019

Программу
составили

д-р техн. наук, профессор , Губаненко Г. А.

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Приобретение знаний и практических навыков управления качеством пищевой продукции и услуг, предоставляемых предприятием ресторанного бизнеса и подготовка обучающихся к внедрению технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений

1.2 Задачи изучения дисциплины

- изучение нормативной и законодательной документации по вопросам обеспечения, оценки, контроля и управления качеством пищевой продукции и услуг предприятий питания;

- умение документального оформления решений в управлении производственной деятельностью предприятия при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений;

- обеспечение соблюдение стандартов, других правовых и нормативных документов деятельности предприятия ресторанного бизнеса;

- проведение контроля, оценки качества новых видов ресторанной продукции, разработанной на основе продуктовых инновации;

- овладение методами контроля, оценки качества производственных процессов, внедряющих технологические инновации;

- овладение методами контроля, оценки качества пищевой продукции, услуг предприятий питания

- управление качеством при внедрении различных видов инноваций или организационных изменений в деятельность предприятия ресторанного бизнеса.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

ПК-6: способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений	
Уровень 1	- требования технологических, продуктовых инноваций; - факторы, формирующие качество продукции; - статистические методы контроля и управления качеством продукции
Уровень 1	-участвовать в управлении проектом, программой внедрения

	технологических и продуктовых инноваций
Уровень 1	- методами анализа эффективности программ внедрения технологических, продуктовых инноваций; м - методами анализа результативности системы контроля качества продукции
ПК-8: владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	
Уровень 1	- требования нормативно-правовых актов, регламентирующие вопросы управления качеством при внедрении технологических, продуктовых инноваций; - производственный контроль качества продукции
Уровень 1	- устанавливать требования к документообороту деятельности предприятия питания при внедрении технологических, продуктовых инноваций; - проводить, оформлять, анализировать результаты внутреннего аудита
Уровень 1	- способностью устанавливать требования к документообороту деятельности предприятия питания при внедрении технологических, продуктовых инноваций; - навыками разработки технологической и технической документации на новые виды продукции
СПК-4: умением формировать ассортиментную политику организации, контролировать и оценивать качество выпускаемой пищевой продукции в соответствии с установленными требованиями, а также способностью к формированию, анализу и управлению системой качества ресторанного бизнеса	
Уровень 1	- требования потребителей с целью формирования ассортиментной политики организации; - требования к качеству выпускаемой пищевой продукции и услуг ресторанного бизнеса; - методы контроля и управления системой качества ресторанного бизнеса
Уровень 1	- формировать требования к стандартизации показателей качества выпускаемой пищевой продукции и услуг ресторанного бизнеса; - формировать ассортиментную политику организации; - оценивать состояние разработки и внедрения системы качества ресторанного бизнеса на основе документирования; - аргументировать решения о мероприятиях по совершенствованию системы качества ресторанного бизнеса
Уровень 1	- методами оценки качества продукции и услуг ресторанного бизнеса; - методами определения качества выпускаемой пищевой продукции и услуг; - методами анализа для оценки результативности системы качества ресторанного бизнеса

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Стандартизация и управление качеством» базируется на знаниях, полученных студентами при изучении следующих дисциплин: «Разработка управленческих решений», «Основы рационального питания», «Ресторанный сервис», «Технология приготовления ресторанной продукции».

В соответствии с учебным планом подготовки студенты направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиля 38.03.02.02.16 «Высшая школа ресторанного менеджмента» дисциплина «Стандартизация и управление качеством» изучается студентами очной формы обучения в 4 семестре.

Дисциплина «Стандартизация и управление качеством» входит в число дисциплин по выбору Б1.В.ОД.3.2.

Мониторинг качества ресторанного бизнеса

Технология приготовления ресторанной продукции

Основы рационального питания

Питание и здоровье

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

Разработка управленческих решений

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Бизнес-логистика

Менеджмент безопасной пищевой продукции

Инструменты бережливого производства

Лизинг ресторанного бизнеса

Преддипломная практика

1.5 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины .

Дисциплина (модуль) реализуется без применения ЭО и ДОТ.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	Семестр
		4
Общая трудоемкость дисциплины	2 (72)	2 (72)
Контактная работа с преподавателем:	1,5 (54)	1,5 (54)
занятия лекционного типа	0,5 (18)	0,5 (18)
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	1 (36)	1 (36)
практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
Самостоятельная работа обучающихся:	0,5 (18)	0,5 (18)
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
Промежуточная аттестация (Зачёт)		

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Раздел 1 Стандартизация и управление качеством ресторанной продукции	6	10	0	5	ПК-6 ПК-8 СПК-4
2	Раздел 2 Планирование и обеспечение качества ресторанной продукции	2	4	0	3	ПК-6 ПК-8 СПК-4
3	Раздел 3 Контроль качества ресторанной продукции	4	8	0	4	ПК-6 ПК-8 СПК-4
4	Раздел 4 Управление качеством ресторанной продукции	6	14	0	6	ПК-6 ПК-8 СПК-4
Всего		18	36	0	18	

3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме

1	1	Предмет, цели и задачи стандартизации. Объекты, уровни стандартизации. Классификация стандартов. Национальные стандарты	2	0	0
2	1	Факторы стандартизации. Процесс стандартизации услуг и продукции	2	0	0
3	1	Организация работ по стандартизации на предприятии питания ресторанного бизнеса. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология разработки. Стандарты качества обслуживания	2	2	0
4	2	Планирование процессного подхода управления. Анализ процессного менеджмента.	2	0	0
5	3	Контроль – одно из средств обеспечения качества продукции и услуг. Классификация показателей качества пищевой продукции и услуг предприятий питания	2	2	0
6	3	Методы оценки качества продукции и услуг. Методы определения качества продукции и услуг. Методы органолептического анализа	2	0	0

7	4	Факторы, влияющие на качество пищевой продукции. Инструменты контроля, анализа и управления качеством. Разработка программ контроля качества	2	2	0
8	4	Методы управления качеством в сфере услуг. Статистические методы контроля и управления качеством Сущность метода развертывания функции качества, бенчмаркинг, анализ видов и последствий отказов.	2	0	0
9	4	Система сбалансированных показателей для управления проектами, программами внедрения технологических, продуктовых инноваций или программ организационных изменений	2	2	0
Итого			18	8	0

3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Практическая работа 1 Нормативно-правовые акты в области стандартизации, качества и инноваций	2	0	0
2	1	Практическая работа 2 Показатели качества пищевой продукции и услуг предприятий питания. Декларирование пищевой продукции	2	0	0

3	1	Практическая работа 3 Организация работ по стандартизации качества выпускаемой продукции и качества обслуживания на предприятии ресторанного бизнеса. Разработка стандарта организации	2	0	0
4	1	Практическая работа 4 Разработка технических условий на пищевую продукцию	2	0	0
5	1	Практическая работа 5 Разработка технических инструкций на пищевую продукцию	2	0	0
6	2	Практическая работа 6 Использование процессного подхода в управлении качества продукции. Измерение процессов и продукции. Показатели и способы измерений Проектирование бизнес-процессов. Идентификация	2	2	0
7	2	Практическая работа 7 Разработка политики и целей предприятия питания в области качества	2	0	0
8	3	Практическая работа 8 Использование методов оценки и определения показателей качества пищевой продукции и услуг предприятий питания	2	0	0
9	3	Практическая работа 9 Органолептическая оценка качества кулинарной продукции предприятий питания при внедрении технологических, продуктовых инноваций	2	0	0

10	3	Практическая работа 10 Применение экспертного метода измерения показателей качества пищевой продукции при внедрении технологических, продуктовых инноваций	2	0	0
11	3	Практическая работа 11 Организация контроля качества на предприятии питания. Требования к реализации кулинарной продукции.	2	0	0
12	4	Практическая работа 12 Механизм управления качеством продукции. Этапы формирования качества продукции. Средства и методы управления качеством	2	0	0
13	4	Практическая работа 13 Применение статистических методов контроля и управления качеством. Применение инструментов управления качеством: диаграмма сродства, связей, древовидная диаграмма, диаграмма качества, сетевая диаграмма.	2	2	0
14	4	Практическая работа 14 Применение стандартов TQM, ИСО 9000. Организация работы по удовлетворению потребителей и повышению эффективности производства и предоставлению услуг предприятия	2	0	0
15	4	Практическая работа 15 Изучение удовлетворенности потребителей. Организация работы с жалобами, претензиями потребителей	2	2	0

16	4	Практическая работа 16 Развертывание функции качества продукции при внедрении технологических, продуктовых инноваций	2	2	0
17	4	Практическая работа 17 Контрольная работа Организация управления качеством. Формирование организационной структуры. Работа с сотрудниками	2	0	0
18	4	Практическая работа 18 Внутренний аудит качества. Планирование, проведение, анализ, обобщение, оформление результатов аудита	2	2	0
Всего			26	10	0

3.4 Лабораторные занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Всего					

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1. Основная литература		
Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год

Л1.1	Позняковский В. М.	Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания: учебник для вузов по направлениям подготовки 27.03.02 "Управление качеством"; 38.03.02 "Товароведение", 19.03.04 "Технология продукции и организация общественного питания"	Москва: ИНФРА-М, 2016
Л1.2	Фрейдина Е. В.	Управление качеством: учебное пособие	Москва: Омега-Л, 2015
Л1.3	Боларев Б. П.	Стандартизация, метрология, подтверждение соответствия: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Другов Ю. С.	Контроль безопасности и качества продуктов питания и товаров детского ассортимента: практическое руководство	Москва: Лаборатория знаний"" (ранее ""БИНОМ. Лаборатория знаний", 2015
Л2.2	Николаева М. А., Карташова Л. В., Лебедева Т. П.	Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия: Учебное пособие для вузов	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2014

7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	1. Научная библиотека Сибирского федерального университета	http://lib.sfu-kras.ru/
Э2	2. Научная Электронная Библиотека eLIBRARY.RU	http://elibrary.ru/
Э3	3. Электронно-библиотечная система издательства «Лань»	http://e.lanbook.com/
Э4	4. Электронно-библиотечная система издательства «ИНФРА-М»	http://znanium.com/
Э5	5. Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «РУКОНТ»	http://rucont.ru/
Э6	6.. Справочно-правовая система «Гарант»	http://www.garant.ru/
Э7	7. Межрегиональная ассоциация кулинаров России	http://culina-russia.ru
Э8	8. Сайт Федерации Рестораторов и отельеров	http://www.new.frio.ru

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

К формам самостоятельной работы студентов по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» относятся: работа над конспектом лекций, работа со специальной дополнительной литературой, подготовка текстов и презентаций сообщений по дополнительным вопросам, подготовка к практическим занятиям, деловым играм, конспектирование вопросов, которые следует изучить самостоятельно.

Содержание самостоятельной работы студентов по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» включает в себя: подбор и обработку специальной литературы, в том числе периодической, работу с книгой, систематизацию, анализ полученной информации, обобщение этой информации и ее использование в решении конкретных практических задач или для оценки сложившейся ситуации в производственных условиях по контролю, оценки, управления качеством пищевой продукции и услуг.

Контроль и оценка самостоятельной работы студентов осуществляется преподавателем систематически под контролем заведующего кафедрой с учетом графика контрольных мероприятий учебного процесса для студентов.

Критерий оценки устанавливает преподаватель и доводит их до сведения студентов на первом практическом занятии учебного процесса.

Выполнение заданий самостоятельной работы студентов, выданных преподавателем каждому студенту индивидуально, является обязательным при выставлении оценки при промежуточном контроле. Оценка результатов самостоятельной работы каждого студента комментируется преподавателем на практических занятиях.

Документальное оформление самостоятельной работы студентов по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» является обязательным условием понимания студентом значимости самостоятельной работы, фактом, фиксирующим качество ее выполнения, основанием формирования итоговой оценки и основания для принятия к неуспевающему студенту административных мер, а также средством планирования и контроля самостоятельной работы студентов, ее хода и результатов.

Виды мониторинга самостоятельной работы студентов по дисциплине «Менеджмент безопасной пищевой продукции» соответствуют видам контрольных мероприятий и предполагают:

- текущий контроль – оперативное, регулярное отслеживание

уровня выполнения самостоятельной работы на лекциях и практических занятиях. Формы текущего контроля: практические работы, контрольная работа;

– рубежный контроль – итог изучения определенных тем дисциплины. Формы текущего контроля: защиты практических работ, контрольная работа;

– промежуточный контроль – предполагает учет объема, своевременности и качества выполнения самостоятельной работы по дисциплине за весь семестр. Форма промежуточного контроля – зачет.

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

9.1 Перечень необходимого программного обеспечения

9.1.1	Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лицензионный сертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный;
9.1.2	Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лицензионный сертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный;
9.1.3	ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лицензионный сертификат EAV-0189835462 от 10.04.2017;
9.1.4	Kaspersky Endpoint Security Лицензионный сертификат 2462-170522-081649-547-546 от 22.05.2017.

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	1. Научная библиотека Сибирского федерального университета. Режим доступа: http://lib.sfu-kras.ru/ .
9.2.2	2. Научная Электронная Библиотека eLIBRARY.RU. http://elibrary.ru/ .
9.2.3	3. Электронно-библиотечная система издательства «Лань». – Режим доступа : http://e.lanbook.com/ .
9.2.4	4. Электронно-библиотечная система издательства «ИНФРА-М». – Режим доступа : http://znanium.com/
9.2.5	5. Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «РУКОНТ». – Режим доступа : http://rucont.ru/
9.2.6	6. Электронная библиотека СМИ Public.ru
9.2.7	7. Справочно-правовая система «Гарант» : http://www.garant.ru/
9.2.8	8. Межрегиональная ассоциация кулинаров России : http://culina-russia.ru
9.2.9	9. Сайт Федерации Рестораторов и отельеров : http://www.new.frio.ru

10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).