

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 24.04.2024 10:45:57

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания

по выполнению практических работ

по дисциплине «Современные мировые тенденции в управлении качеством»

для студентов направления подготовки

19.04.04 Технология продукции и организация общественного питания

направленность (профиль) Технология продукции и организация предприятий питания
туристско-рекреационного кластера

Пятигорск, 2024 г.

Содержание

| | С. |
|--|----|
| Введение | 3 |
| Практическая работа № 1. Формирование и развитие научных школ управления качеством. | 5 |
| Практическая работа № 2. Теоретические и методические основы управления качеством продукции в ресторанном бизнесе | 8 |
| Практическая работа № 3. Международные и российские стандарты качества и безопасности пищевой продукции | 12 |
| Тема 4. Требования к системам управления качеством: зарубежный и российский опыт | 19 |
| Практическая работа № 4. Требования к системам управления качеством: зарубежный и российский опыт | 19 |
| Практическая работа № 5. Изучение механизма управления качеством | 33 |
| Заключение | 35 |
| Критерии оценивания | 36 |
| Рекомендуемая литература и Интернет-ресурсы | 37 |

Введение

Руководитель предприятия питания *должен определить и документировать политику в области безопасности выпускаемой продукции и обеспечить ее выполнение на всех уровнях, знать современные мировые тенденции в управлении качеством.*

Системное управление качеством на сегодняшний день является основным способом создания конкурентоспособной продукции, при условии, что система эффективна. Мировая практика по управлению качеством выработала методы и приемы, действенность которых подвергать сомнению нет оснований.

Мировой опыт управления качеством продукции показал, что обеспечить стабильное качество изделия невозможно, если не добиться стабильности качества исходных материалов. Поэтому отмечается тенденция ко всё более тесному взаимодействию изготовителя изделий с поставщиками сырья, материалов и комплектующих деталей. Это имеет место, как в развитых, так и развивающихся странах.

Целью освоения дисциплины «Современные мировые тенденции в управлении качеством» является повышение качества подготовки магистрантов на основе профессиональной направленности обучения, приобретение магистрантами знаний в области современных мировых тенденций в управлении качеством.

Способностью оказывать влияние на разработку и внедрение системы качества и безопасности продукции производства, оценивать риски в области обеспечения качества и безопасности продукции производства, снабжения, хранения и движения продукции

Приобрести теоретические знания и практические умения оказывать влияние на разработку и внедрение системы качества и безопасности продукции производства, оценивать риски в области обеспечения качества и безопасности продукции производства, снабжения, хранения и движения продукции

Приобрести теоретические знания и практические умения способностью оценивать эффективность затрат на функционирование системы качества и безопасности продукции производства; принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях с множественными факторами

Задачей освоения дисциплины «Современные мировые тенденции в управлении качеством» является формирование знаний, умений и навыков устанавливать и определять приоритеты в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов на разных стадиях технологического процесса производства продукции питания. Формирование знаний, умений и навыков разработки, внедрения систем качества

и безопасности продукции питания на основе мировых тенденций в управлении качеством.

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

| Код, формулировка компетенции | Код, формулировка индикатора | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов |
|---|---|--|
| ПК-5. Способен разрабатывать новые технологии и новую продукцию общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов | ИД1 _{ПК-5} Проводит научно-исследовательскую работу и маркетинговые исследования с целью поиска и разработки новых эффективных прогрессивных технологий и новой продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов | Готов проводить научно-исследовательскую работу и маркетинговые исследования с целью поиска и разработки новых эффективных прогрессивных технологий и новой продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов |
| | ИД2 _{ПК-5} Проводит исследования свойств продовольственного сырья, пищевых макро- и микроингредиентов, технологических добавок и улучшителей, выполняющих технологические функции, для придания пищевым продуктам определенных свойств, сохранения их качества и выработки готовых изделий с заданным функциональным составом и свойствами | Готов проводить исследования свойств продовольственного сырья, пищевых макро- и микроингредиентов, технологических добавок и улучшителей, выполняющих технологические функции, для придания пищевым продуктам определенных свойств, сохранения их качества и выработки готовых изделий с заданным функциональным составом и свойствами |

Практическая работа № 1

Тема 1. Формирование и развитие научных школ управления качеством

Цель работы Формирование и развитие научных школ управления качеством.

Использовать знания новейших достижений техники и технологии в своей научно-исследовательской деятельности

Задачи: устанавливать и определять приоритеты в области разработки и внедрения системы качества и безопасности продукции производства, уметь анализировать и оценивать информацию, процессы и деятельность предприятия.

В результате работы студент должен:

Знать: Формирование и развитие научных школ управления качеством **Уметь:** устанавливать и определять приоритеты в области разработки и внедрения системы

качества и безопасности продукции производства, уметь анализировать и оценивать информацию, процессы и деятельность предприятия.

Владеть: способностью оказывать влияние на разработку и внедрение системы качества и безопасности продукции производства, оценивать риски в области обеспечения качества и безопасности продукции производства, снабжения, хранения и движения продукции.

1. Теоретическая часть

Концепция Всеобщего Управления Качеством (Total Quality Management - TQM) помогает решить проблемы, связанные с повышением эффективности управления производством, заинтересованности работников, увеличения выпуска готовой качественной продукции. Основная суть TQM заключается в том, что ключевым понятием в бизнесе является качество работ, направленное на наиболее полное удовлетворение потребностей потребителей. И этим качеством необходимо управлять. Естественно, что за простой сутью скрывается кропотливая работа как по созданию системы, способной эффективно управлять качеством, так и по созданию условий, при которых качество будет поставлено во главу производственного процесса.

Современная концепция управления качеством берет свои истоки с работ В. Шехарта (Walter Shewhart), который ввел понятие цикла непрерывных технологических изменений на основании статистического контроля качества. Это был знаменитый цикл PDCA ("Plan – Do – Check – Act": "Планировать – Выполнять – Контролировать – Действовать"), известный также как "цикл Шехарта". Впервые он был применен в лабораториях Белла (США) в 30-х годах.

Суть данного цикла сводится к следующим положениям:

1. При обнаружении ошибок в выполнении операций, проанализировать их, найти решение проблемы.

2. Выполнить разработанные улучшения для решения проблемы на небольшом участке работ. Это сократит возможные нарушения в обычной деятельности на этапе решения вопроса.

3. Проконтролировать, достигли ли тестовые изменения желаемого результата. Необходимо производить непрерывный контроль за изменениями, чтобы гарантировать, что в любой момент времени будет известно качество "на выходе" и можно определить вновь возникающие проблемы.

4. В случае достижения желаемого результата по исправлению ошибок на участке работ, внедрить изменения в больших масштабах, вовлекая другие лица (другие отделы,

поставщиков, потребителей), чье сотрудничество потребуется при внедрении изменений. Подобные изменения должны быть обычными на протяжении всей деятельности организации.

Бурное развитие теории управления качеством пришлось на конец 40 – 50-х годов. В это время А. Фидженбаум (Armand V. Feigenbaum) ввел понятие Всеобщего Контроля Качества (Total Quality Control), состоящего из этапов разработки качества, поддержки качества и улучшения качества, а также понятие Стоимости Качества. В.Э. Деминг (W. Edwards Deming) расширил область применения цикла Шехарта и статистических методологий управления производством на сферу продаж и оказания услуг. В это время им были сформулированы знаменитые "Четырнадцать принципов" управления качеством. Эти принципы содержали в себе следующие положения:

1. Постоянно совершенствуйте товары или услуги.
2. Примите новую философию: откажитесь от низкого качества во всем.
3. Откажитесь от массового контроля.
4. Откажитесь от партнерских отношений, основанных только на цене продукции: установите долгосрочные партнерские отношения; уменьшите количество поставщиков.
5. Постоянно совершенствуйте систему производства и обслуживания.
6. Установите на предприятии современное обучение.
7. Внедрите современные методы руководства: функции руководства должны быть смещены от контроля количественных показателей к качественным.
8. Устраните страх: способствуйте тому, чтобы сотрудники высказывались открыто.
9. Устраните барьеры между подразделениями предприятия.
10. Откажитесь от лозунгов, транспарантов и наставлений для рабочих.
11. Откажитесь от количественных оценок работы.
12. Поддерживайте чувство профессиональной гордости в сотрудниках.
13. Внедрите на предприятии систему образования и самосовершенствования сотрудников.
14. Принимайте любую работу, полезную для осуществления изменений.

Начиная с 1950 года, В. Э. Деминг начал внедрять свои принципы на японских предприятиях. Считается, что именно его деятельность во многом способствовала появлению недорогих и высококачественных японских товаров. В 1951 году в Японии была учреждена премия В. Э. Деминга. Другими наиболее известными в области управления качеством явились следующие события. Публикация в 1951 году Джозефом Юраном (Joseph M. Juran) книги "Руководство по управлению качеством". Д. Юран

разработал идею трилогии качества: планирование качества, улучшение качества и управление качеством. Данные три аспекта стратегического планирования качества в организации сводятся к следующему:

1. Планирование качества:

- идентифицируйте своих потребителей;
- определите потребности Ваших потребителей;
- переведите их потребности на Ваш язык;
- разработайте продукт, который соответствует потребностям Ваших потребителей;
- оптимизируйте характеристики продукта с тем, чтобы они удовлетворили как

Ваши потребности, так и потребности клиента.

2. Улучшение качества:

- разработайте процесс, который может произвести данный продукт;
- оптимизируйте данный процесс.

3. Управление качеством:

- проверьте, что процесс с имеющимися операционными требованиями может произвести данный продукт;
- передайте процесс на выполнение.

Вопросы и задания

Практическая часть

Выполнить указанные задания:

Задание: 1. Дать характеристику современной концепции управления качеством за рубежом и в Российской Федерации.

Вопросы для собеседования:

1. Основные термины и определения. Характеристика документов, регламентирующих безопасность продукции. Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов». Технические регламенты.
2. Характеристика нормативно – технической документации, ГОСТов, применяемые для обеспечения безопасности сырья и продукции.
3. Качество - основа конкурентоспособности.
4. Понятие «качество».
5. Эволюция и мировые тенденции управления качеством.
6. Стратегия конкурентоспособности предприятия.
7. Системы менеджмента в области обеспечения безопасности пищевых продуктов, программы производственного контроля.

Практическая работа № 2.

Тема 2. Теоретические и методические основы управления качеством продукции в ресторанном бизнесе

Цель работы: Приобрести теоретические знания и практические навыки проведения проверки соответствия предприятия общественного питания требованиям нормативных документов по обеспечению безопасности пищевой продукции.

Задачи: устанавливать и определять приоритеты в области разработки и внедрения системы качества и безопасности продукции производства, уметь анализировать и оценивать информацию, процессы и деятельность предприятия.

В результате работы студент должен:

Знать: Нормативные документы по обеспечению безопасности пищевой продукции.

Уметь: устанавливать и определять приоритеты в области разработки и внедрения системы качества и безопасности продукции производства, уметь анализировать и оценивать информацию, процессы и деятельность предприятия.

Владеть: способностью оказывать влияние на разработку и внедрение системы качества и безопасности продукции производства, оценивать риски в области обеспечения качества и безопасности продукции производства, снабжения, хранения и движения продукции.

1. Теоретическая часть

Многие теоретики и практики менеджмента рассматривают качество как «комплексное понятие, отражающее эффективность всех сторон для деятельности ресторана». При этом его содержание трактуется неоднозначно, а подчас и нелогично.

Сформулированы 8 принципов менеджмента качества:

1) ориентация на потребителя, 2) лидерство руководителя, 3) вовлечение работников, 4) подход к системе как к процессу, 5) системный подход к управлению, 6) постоянное улучшение, 7) принятие решений, основанных на фактах, 8) взаимовыгодные отношения с поставщиками.

При этом авторы не поясняют, почему именно эта «восьмерка» является необходимой и достаточной для эффективной работы менеджера в современных условиях. Следовательно, данная система является открытой для коррекции в сторону уменьшения либо увеличения.

Понятие «управление качеством» сложно и противоречиво. Об этом свидетельствуют десятки концепций и определений менеджмента качества.

В их числе: TQM, total quality management – всеобщее управление качеством; TMM, total manufacturing management – всеобщий производственный менеджмент; TQT, total

qualitytransformation – полное преобразование качества; TQ&PM, total quality and productivity management – полное управление качеством и производительностью; MQI, management for quality improvement

– менеджмент в целях улучшения качества; QSM, quality system management

– менеджмент системы качества; QAS, quality assurance system – система

обеспечения качества; QS, quality system – система качества; QC, quality control – управление качеством и другие.

История цивилизации свидетельствует об итеративном (лат. Iterativus – часто повторяемый) характере научного познания категории «качество». При этом ее содержание нередко определяли и интерпретировали на основе диаметрально противоположных мировоззренческих позиций:

философской и технико-экономической, объективной и субъективной, производителя и потребителя.

Выполнить указанные задания и ответить на вопросы:

1. Чем можно объяснить такое многообразие подходов?

Какие усилия предпринимаются специалистами на международном уровне для унификации терминологии, процессов и явлений в данной области?

2. Изучите понятие «квалиметрия»? Какова роль этой науки в подготовке специалистов?

Вид самостоятельной работы: выполнение индивидуального творческого задания

Темы индивидуального творческого задания:

Для более глубокого изучения материала дисциплины, предусмотрено выполнение индивидуального творческого задания.

Результаты исследовательской работы по направлению «Теоретические и методические основы управления качеством продукции в ресторанном бизнесе» позволит собрать материал по данному направлению, проанализировать полученные данные, разработать необходимые рекомендации, подготовить результаты исследований для опубликования в печати.

1. Использовать современные мировые тенденции в управлении качеством для управления качеством продукции в ресторанном бизнесе.

2. Разработать Программы обязательных предварительных мероприятий обеспечения безопасности пищевых продуктов с учетом современных мировых тенденций в управлении качеством для управления качеством продукции в ресторанном бизнесе.

3. Сделать анализ эффективности производственного контроля на действующем предприятии общественного питания.
4. Разработать рекомендации для управления качеством продукции в ресторанном бизнесе с учетом современных мировых тенденций.
5. Разработать рекомендации применения организационных приемов для управления качеством продукции и услуг в ресторанном бизнесе с учетом современных мировых тенденций с учетом современных мировых тенденций.
6. Разработать рекомендации применения современных мировых тенденций в управлении качеством технологических процессов.
7. Технологические аспекты обеспечения качества пищевой продукции и услуг с использованием современных мировых тенденций в управлении качеством в действующем предприятии общественного питания.
8. Разработать техническое задание для внедрения системы ХАСПП на действующем предприятии общественного питания с учетом современных мировых тенденций.

Итоговый продукт самостоятельной работы: текст индивидуального творческого задания.

Вопросы для собеседования:

1. Управление качеством на предприятиях общественного питания.
2. Контроль качества продукции общественного питания.
3. Программа производственного контроля. Входной контроль продукции. Бракераж. Лабораторный контроль.
4. Требования стандартов «О безопасности пищевой продукции». Новые требования к системе менеджмента пищевой безопасности. ISO 22000:2018.
5. Раскройте значение контроля в обеспечении качества продукции.
6. Каковы основные типы контроля с точки зрения времени их осуществления по отношению к выполняемой работе?
7. Из каких этапов складывается технический контроль на предприятии.
8. Приведите классификацию видов контроля на предприятии.
9. Перечислите семь инструментов контроля качества.

Практическая работа № 3.

Тема 3. Международные и российские стандарты качества и безопасности пищевой продукции

Цель работы: Приобрести теоретические знания и практические навыки использовать международные и российские стандарты качества и безопасности пищевой продукции.

Задачи: устанавливать и определять приоритеты в области разработки и внедрения системы качества и безопасности продукции производства, уметь анализировать и оценивать информацию, процессы и деятельность предприятия.

В результате работы студент должен:

Знать: влияние на разработку и внедрение системы качества и безопасности продукции производства, оценивать риски в области обеспечения качества и безопасности продукции производства, снабжения, хранения и движения продукции.

Уметь: устанавливать и определять приоритеты в области разработки и внедрения системы качества и безопасности продукции производства, уметь анализировать и оценивать информацию, процессы и деятельность предприятия.

Владеть: способностью оценивать эффективность затрат на функционирование системы качества и безопасности продукции производства; принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях с множественными факторами.

1. Теоретическая часть

Методические подходы к оценке риска выпуска опасной продукции

Оценка риска выпуска опасной продукции проводится с целью определения категории предприятия по степени риска.

При установлении факта отсутствия разработанных и внедренных на предприятии процедур, основанных на принципах ХАССП в системе менеджмента, в соответствии с ч. 2 ст. 10 ТР ТС 021/2011 предприятие относят к предприятиям недопустимого или критического риска (4 или 5 категория) уже на первом этапе проверки. Таким предприятиям требуется разработка корректирующих мероприятий практически по всем процедурам.

Для оценки соответствия требованиям безопасности пищевой продукции используются и анализируются статистические и отчетные базы данных итогов предыдущих проверок.

Оценка риска выпуска опасной продукции может быть проведена методом балльной системы в два этапа:

- определяется весовой коэффициент опасности процедур и остальных предметов проверки (наличие системы менеджмента, ее поддержка);

- по балльной шкале оценивается соответствие процедуры и других предметов проверки требованиям ТР ТС 021/2011 .

Весовой коэффициент опасности процедуры и остальных предметов проверки может меняться в зависимости от особенностей отрасли и технологии изготовления продукции.

Весовой коэффициент опасности процедуры и остальных предметов проверки определяется экспертным путем по формуле 1:

$$\sum_{j=1}^n k_j = 1, \text{ где}$$

j - порядковый номер процедуры или предмета проверки;

n - количество процедур и предметов проверки выделенных в оценочном листе;

k_j - весовой коэффициент опасности процедуры или предмета проверки.

Результаты расчетов весовых коэффициентов опасности процессов по видам предприятий могут отличаться также в зависимости от особенностей региона.

Соответствие процедуры или предмета проверки оценивают по балльной шкале от 0 до 1. В случае полного соответствия каждой процедуре присваивается 1 балл, при малозначительных* несоответствиях с точки зрения риска выпуска опасной продукции - 0,5 балла, при значительном** несоответствии - 0 баллов. Данная информация фиксируется в оценочном листе по установленной форме, представленной в табл. 5.

- Примером малозначительного несоответствия можно считать отсутствие записи утренних показаний по контролю температур при условии измерения два раза в день (утро, вечер) или отсутствие подписи ответственного лица за этот день.
- Значительное несоответствие - неисправный холодильник, в котором хранятся продукты или наличие на складе нескольких продуктов с истекшими сроками годности.

По результатам проверки формируется оценочный лист, в который заносится информация о балльной оценке соответствия процедур и предметов проверки и проводится расчет с использованием весового коэффициента опасности по формуле 2:

$$\sum_{j=1}^n k_j \times q_j \times 100\%, \text{ где} \quad (2)$$

j - порядковый номер процедуры;

q_j - балльная оценка соответствия процедур требованиям, $q_j = 0 \div 1$;

k_j - весовой коэффициент опасности процедуры.

По результатам оценки предприятия по оценочному листу проводится ранжирование предприятий и определяется степень риска выпуска опасной продукции по критериям. В зависимости от степени риска рекомендуется проводить ранжирование предприятий по пяти категориям (Табл. 2).

В соответствии с 4.1 ГОСТ Р ИСО 22000 организация (предприятие) должна(о):

- обеспечить идентификацию, оценивание и управление опасностями, которые угрожают безопасности продукции общественного питания и которые могут возникнуть в отношении продукции, входящей в область применения системы, таким образом, чтобы продукция, изготавливаемая организацией (пред-

- приятием) общественного питания, непосредственно или косвенно не причинила бы вреда потребителю;

- передавать достоверную информацию в отношении безопасности реализуемой продукции общественного питания;

- довести до сведения всего персонала организации (предприятия) информацию в отношении разработки, внедрения и актуализации своей системы менеджмента безопасности продукции общественного питания в той мере, в какой это необходимо для обеспечения безопасности продукции

общественного питания в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 22000.

Таблица 2 - Характеристика предприятий по степени риска

| Категория | Результаты оценки соответствия, % | Степень риска | Характеристики предприятия |
|----------------------|-----------------------------------|---------------------|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1-я категория | 95 - 100 | Риск незначительный | Стабильно работающее предприятие, на котором рекомендуется поддержание и дальнейшее улучшение Системы менеджмента |
| 2-я категория | 91 - 94 | Риск допустимый | Предприятие, на котором маловероятно возникновение опасных ситуаций; требуется разработка корректирующих мероприятий |
| 3-я категория | 81 - 90 | Риск значительный | Предприятие, на котором требуется разработка корректирующих мероприятий по нескольким процедурам |
| 4-я категория | 71 - 80 | Риск недопустимый | Предприятие, на котором требуется разработка корректирующих мероприятий практически по всем процедурам |
| 5-я категория | 70 и менее | Риск критический | Предприятие, на котором требуется разработка, внедрение и актуализация |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | Системы менеджмента, вплоть до приостановления деятельности предприятия |
|--|--|--|---|

Использование результатов проверки для определения степени приоритетности объектов надзора

По результатам проверок предприятия, отнесенные к 3-й, 4-й, 5-й категориям вносятся в группу риска выпуска опасной продукции. С целью планирования надзорной деятельности выбираются наиболее приоритетные объекты надзора из предприятий группы риска путем расчета показателя приоритетности с учетом следующих критериев:

- объем выпускаемой продукции;
- степень опасности продукции для здоровья населения;
- численность населения, подверженного воздействию опасной пищевой продукции:

Таблица 3 - Пример методики расчета численности населения, подверженного воздействию опасной пищевой продукции

| Показатель | Источник информации (исходных данных) для расчета | Описание расчета показателя (формула) |
|--|---|---|
| Численность населения, употребляющего продукты, соответствующие санитарно-эпидемиологическим требованиям по следующим показателям: - санитарно-химическим; - микробиологическим; - паразитологическим; - содержанию антибиотиков | 1. Статистический сборник «Численность населения субъекта Российской Федерации на 1 января» (шифр 13002). 2. Форма федерального статистического наблюдения № 18 «Сведения о санитарном состоянии субъекта Российской Федерации», раздел 8 «Гигиеническая характеристика продовольственного сырья и пищевых продуктов» графы 3, 6, 21, 22, 24, 25, 31, 32 | $C = A \times K$, где C - численность населения, употребляющего продукты, соответствующие санитарно-эпидемиологическим требованиям; A - численность населения, муниципального образования или субъекта Российской Федерации; K - процент неудовлетворительных проб по оцениваемым показателям |

- наличие (отсутствие) заболеваемости, связанной с употреблением продукции, выпущенной на предприятии;
- количество выявленных нарушений и несоответствий пунктов НД;
- количество неудовлетворительных результатов лабораторных испытаний;

- количество пунктов ранее выданных предписаний, выполненных (невыполненных) в установленные сроки.

Таблица 4 - Критерии эффективности и непрерывное улучшение систем менеджмента безопасности пищевых продуктов по ГОСТ Р ИСО 22000-2007

| № п/п | Наименование критерия эффективности | Содержание критерия эффективности |
|-------|-------------------------------------|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Обмен информацией | Внешняя информация: поставщики, подрядчики, потребители, государственные учреждения, ОРГАНЫ СЕРТИФИКАЦИИ, аудиторские организации. Внутренняя информация: информирование сотрудников относительно требований безопасности сырья, оборудования, потребителей, государства и т.д. |
| 2 | Результаты верификации | Оценка результатов проверки: анализ процедур и каналов обмена информацией; анализ опасностей в программе предварительных мероприятий и плана ХАССП; эффективность обучения и управления человеческими ресурсами. Анализ результатов верификации: подтверждение работы системы по критериям: цель - задача - результат; определение потребности в улучшении работы системы, получение информации о важности и статусе объектов проверки, получение свидетельства актуальности коррекции и корректирующих действий |
| 3 | Валидация мероприятий | Мероприятия обеспечивают управление опасностями и выпуск продукции, соответствующей требованиям качества и безопасности, установленным в нормативных правовых актах и технических документах |
| 4 | Актуализация систем менеджмента | Оценка входной информации по критериям адекватности и пригодности, результаты анализа верификационной деятельности и анализа со стороны руководства соответствуют действительному состоянию дел |

При наличии на предприятии сертифицированной в соответствии с международными или национальными стандартами Системы менеджмента государственный орган надзора (контроля) может руководствоваться требованиями указанных стандартов, но обязан провести оценку разработанных, внедренных и поддерживаемых процедур, основанных на принципах ХАССП в соответствии со ст. 10, 11 ТР ТС 021//2011.

Вопросы и задания

Практическая часть

Выполнить указанные задания:

1. Разработать этапы планирования Системы менеджмента в соответствии с требованиями действующего стандарта представлен на рисунке 5.
2. Оформить рабочий листа ХАССП на примере действующего предприятия общественного питания.
3. Разработать мероприятия по обеспечению управления опасностями при выпуске продукции для соответствия требованиям качества и безопасности, установленным в нормативных правовых актах и технических документах.

Вопросы для собеседования:

1. Назовите основные цели выпуска стандартов ИСО серии ISO 22000:2018
2. Раскройте содержание положений системы менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО ISO 22000:2018.
3. В чем заключается роль высшего руководства при разработке, внедрении и функционировании системы менеджмента качества?
4. Какие процессы жизненного цикла выделены в системе менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 22000:2018?
5. Раскройте содержание этапов внедрения процессного подхода в организации.
6. Основные требования нормативных правовых актов Таможенного союза, законодательства Российской Федерации в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей, предъявляемых к предприятиям общественного питания

Практическая работа № 4.

Тема 4. Требования к системам управления качеством: зарубежный и российский опыт

Цель работы: Приобрести теоретические знания и практические навыки использовать требования к системам управления качеством: зарубежный и российский опыт.

Задачи: устанавливать и определять приоритеты в области разработки и внедрения системы качества и безопасности продукции производства, уметь анализировать и оценивать информацию, процессы и деятельность предприятия.

В результате работы студент должен:

Знать: влияние на разработку и внедрение системы качества и безопасности продукции производства, оценивать риски в области обеспечения качества и безопасности продукции производства, снабжения, хранения и движения продукции.

Уметь: устанавливать и определять приоритеты в области разработки и внедрения системы качества и безопасности продукции производства, уметь анализировать и оценивать информацию, процессы и деятельность предприятия.

Владеть: способностью оценивать эффективность затрат на функционирование системы качества и безопасности продукции производства; принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях с множественными факторами.

Составляющими процесса управления взаимоотношениями с потребителями являются формирование и реализация механизма обратной связи, наличие которого позволяет определить, насколько восприятие потребителей в отношении произведенной продукции (услуги) соответствует ожиданиям и нуждам, выявленным в ходе сбора информации, и установить таким образом степень удовлетворенности потребителей.

Международный стандарт ИСО8420 дает широкое понятие объект качества. Объектом может быть:

- деятельность или процесс;
- продукция (результат деятельности или процессов), которая, в свою очередь, может быть материальной (например, приобретенная вещь в виде конкретного продукта, который мы в дальнейшем иногда будем называть изделием) или нематериальной (например, информация или понятия), или комбинацией из них;
- организация, система или отдельное лицо;
- любая комбинация из перечисленных понятий.

Качество как совокупность характеристик объекта качества, относящихся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности, многомерно.

Вопросы и задания

Практическая часть

Выполнить указанные задания:

1. Перечислите и охарактеризуйте основные этапы эволюции работ по управлению качеством.
2. Обобщите вклад российских ученых в развитие теории и практики управления качеством.
3. Сравните подходы к управлению Э. Деминга, Дж. Джурана, Ф. Кросби и А. Фейгенбаума. Выявите общие черты и различия.

4. Перечислите и охарактеризуйте основные системы технического контроля в предприятиях питания.
5. Перечислите и охарактеризуйте основные виды технического контроля в предприятиях питания.
6. Перечислите и охарактеризуйте основные инструменты контроля качества в предприятиях питания.

Вопросы для собеседования:

1. Зарубежный опыт в управлении качеством
2. Принципы организации японских кружков качества
3. Американские кружки контроля за качеством
4. Стратегия для внедрения системы TQM в производство в США и Японии
5. Бенчмаркинг - понимание и усвоение передового опыта
6. Законодательные и нормативно-правовые акты регулирующие деятельность предприятий общественного питания: ФЗ, постановления, приказы, санитарные правила и нормы, стандарты (ISO 22000, HACCP/HACCP), ГОСТы, технические регламенты Таможенного Союза (ТР ТС)

Практическая работа № 5.

Изучение механизма управления качеством

Цель работы: Приобрести теоретические знания и практические навыки использовать требования к системам управления качеством: зарубежный и российский опыт.

Задачи: устанавливать и определять приоритеты в области разработки и внедрения системы качества и безопасности продукции производства, уметь анализировать и оценивать информацию, процессы и деятельность предприятия.

В результате работы студент должен:

Знать: влияние на разработку и внедрение системы качества и безопасности продукции производства, оценивать риски в области обеспечения качества и безопасности продукции производства, снабжения, хранения и движения продукции.

Уметь: устанавливать и определять приоритеты в области разработки и внедрения системы качества и безопасности продукции производства, уметь анализировать и оценивать информацию, процессы и деятельность предприятия.

Владеть: способностью оценивать эффективность затрат на функционирование системы качества и безопасности продукции производства; принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях с множественными факторами.

Составляющими процесса управления взаимоотношениями с потребителями являются формирование и реализация механизма обратной связи, наличие которого позволяет определить, насколько восприятие потребителей в отношении произведенной продукции (услуги) соответствует ожиданиям и нуждам, выявленным в ходе сбора информации, и установить таким образом степень удовлетворенности потребителей.

Международный стандарт ИСО8420 дает широкое понятие объект качества.

Объектом может быть:

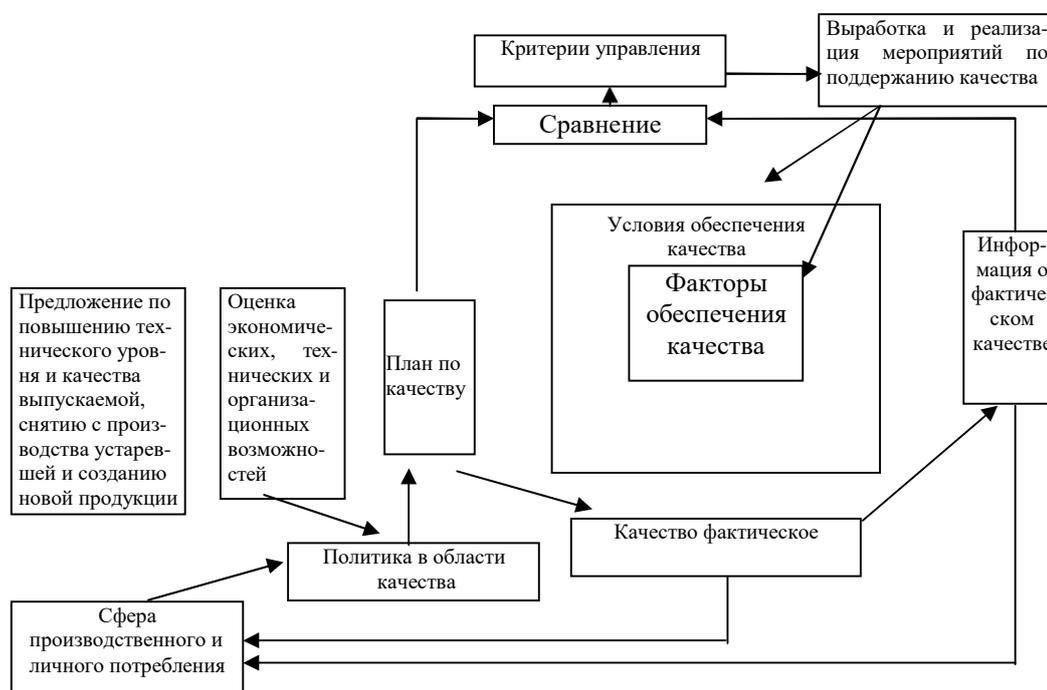
- деятельность или процесс;
- продукция (результат деятельности или процессов), которая, в свою очередь, может быть материальной(например, приобретенная вещь в виде конкретного продукта, который мы в дальнейшем иногда будем называть изделием) или нематериальной(например, информация или понятия), или комбинацией из них;
- организация, система или отдельное лицо;
- любая комбинация из перечисленных понятий.

Качество как совокупность характеристик объекта качества, относящихся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности, многомерно.

Вопросы и задания

Практическая часть

1. Изучите схему механизма управления качеством, представленную на рисунке



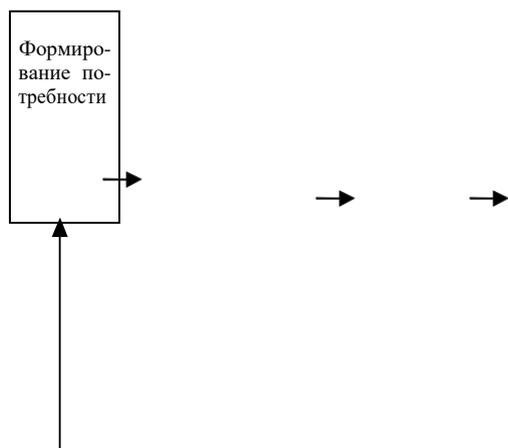


Рисунок 1 – Механизм управления качеством продукции

- На примере оказания услуг по организации производства и обслуживания в ресторане рассмотрите сущность каждого этапа.
- Составьте план по качеству. Укажите показатели качества обслуживания.
- На этапе «Фактическое качество» учтите возможность появления некоторых несоответствий в качестве обслуживания.
- На этапе «Информация о фактическом качестве» предусмотрите количество этих несоответствий, уточните их допустимость.
- В зависимости от допустимости несоответствий оцените качество оказываемых услуг.

Выполнить указанные задания:

Разработайте комплекс мероприятий по ликвидации несоответствий, укажите конкретные пути их устранения.

Рекомендации по каждому этапу работы записывайте в тетрадь.

Вопросы для собеседования:

1. Зарубежный опыт в управлении качеством
2. Принципы организации японских кружков качества
3. Американские кружки контроля за качеством
4. Стратегия для внедрения системы TQM в производство в США и Японии
5. Бенчмаркинг - понимание и усвоение передового опыта
6. Законодательные и нормативно-правовые акты регулирующие деятельность предприятий общественного питания: ФЗ, постановления, приказы, санитарные

правила и нормы, стандарты (ISO 22000, HACCP/ХАССП), ГОСТы, технические регламенты Таможенного Союза (ТР ТС),

Заключение

Текущий контроль обучающихся проводится преподавателем, ведущим практические занятия по дисциплине, в следующих формах: отчет (письменный), собеседование, отчет (письменный) по индивидуальному исследовательскому проекту.

Критерии оценивания

Оценка «отлично» выставляется студенту, за глубокие знания материала, свободное решение практических задач, владение навыками оказывать влияние на разработку и внедрение системы качества и безопасности продукции производства, оценивать риски в области обеспечения качества и безопасности продукции производства, снабжения, хранения и движения продукции, способностью оценивать эффективность затрат на функционирование системы качества и безопасности продукции производства; принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях с множественными факторами, теоретическое содержание курса освоено полностью, материал излагается исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал, все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, знает реализацию производственного процесса по установленным критериям, устанавливает и определяет приоритеты в области разработки и внедрения системы качества и безопасности продукции производства, умеет анализировать и оценивать информацию, процессы и деятельность предприятия, определяет влияние на разработку и внедрение системы качества и безопасности продукции производства, оценивает риски в области обеспечения качества и безопасности продукции производства, снабжения, хранения и движения продукции, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, допускает некоторые неточности в ответах, слабо

знает современные мировые тенденции в управлении качеством не может определять приоритеты в области разработки и внедрения системы качества и безопасности продукции производства, слабо анализировать и оценивать производственную информацию, процессы и деятельность предприятия, способы ведения технологических процессов, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, плохо знает современные мировые тенденции в управлении качеством допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если при собеседовании студент раскрывает вопросы по темам дисциплины; хорошо ориентируется: в терминах, в современных мировых тенденциях в управлении качеством, реализацию производственного процесса по установленным критериям, .

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если при собеседовании студент допускает грубые ошибки; не ориентируется в терминах; не знает современные мировые тенденции в управлении качеством.

3. Рекомендуемая литература

- | | |
|---------------------------|--|
| Основная литература | 1. Научно-практические аспекты производства продукции индустрии питания : учебник / М. Н. Куткина, С. А. Елисеева, Н. В. Барсукова, И. В. Симакова. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2022. — 424 с. — ISBN 978-5-6046938-1-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/116124.html 2. Витол, И. С. Безопасность продовольственного сырья и продуктов питания: [учебник] / И.С. Витол, А.В. Коваленок, А.П. Нечаев. - М.: ДеЛи принт, 2013. - 352 с. - На учебнике гриф: Рек.УМО. - Прил.: с. 276-318. - Библиогр.: с. 341-346. - ISBN 978-5-94343-203-3. |
| Дополнительная литература | 1. Позняковский В.М. Гигиенические основы питания, качество и безопасность пищевых продуктов. Учебник/ Позняковский В.М. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2014. – 453 с. 2. Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса : учебное пособие / Н. С. Родионова, Я. П. Домбровская, А. А. Дерканосова, Е. В. Белокурова. — 2-е изд. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. |

— 120 с. — ISBN 978-5-00032-532-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119656.html>

3. Медико-биологические основы безопасности : учебник / С. Ю. Гармонов, И. Г. Шайхиев, С. М. Романова [и др.]. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2018. — 352 с. — ISBN 978-5-7882-2504-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100551.html>

4. Кужева, С. Н. Методы принятия управленческих решений : учебное пособие / С. Н. Кужева, Н. П. Лещенко. — Омск : Издательство Омского государственного университета, 2022. — 126 с. — ISBN 978-5-7779-2587-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120311.html>

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания

по организации и проведению самостоятельной работы
по дисциплине «Современные мировые тенденции в управлении качеством»
для студентов направления подготовки
19.04.04 Технология продукции и организация общественного питания
направленность (профиль) Технология продукции и организация предприятий питания
туристско-рекреационного кластера

Пятигорск, 2024 г.

Содержание

Введение

1. Общая характеристика самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Современные мировые тенденции в управлении качеством»
 2. План-график выполнения самостоятельной работы
 3. Контрольные точки и виды отчетности по ним
 4. Методические рекомендации по изучению теоретического материала
 5. Методические указания (по видам работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины)
- Список рекомендуемой литературы

Введение

Самостоятельная работа завершает задачи всех видов учебной работы. Знания, не подкрепленные самостоятельной деятельностью, не могут стать подлинным достоянием человека. Кроме того, самостоятельная работа имеет воспитательное значение: она формирует самостоятельность не только как совокупность умений и навыков, но и как черту характера, играющую существенную роль в структуре личности современного специалиста высшей квалификации.

Ее формы разнообразны — это различные типы домашних заданий. В вузах составляются графики самостоятельной работы на семестр с приложением семестровых учебных планов и учебных программ. Графики — стимулируют, организуют, заставляют рационально использовать время. Работа должна систематически контролироваться преподавателями. При распределении заданий студенты получают инструкции по их выполнению, методические указания, пособия, список необходимой литературы. Самостоятельная работа студента (СРС) наряду с аудиторной представляет одну из форм учебного процесса и является существенной его частью. СРС – это планируемая работа студентов, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Под самостоятельной работой студентов понимается планируемая учебная, учебно-исследовательская, а также научно-исследовательская работа студентов, которая выполняется во внеаудиторное время по инициативе студента или по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Важное значение самостоятельной работы студентов при изучении курса обусловлено наличием большого количества проблемных и дискуссионных вопросов, требующих творческого подхода, широкого использования специальной литературы и ее глубокого осмысления.

1. Общая характеристика самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Современные мировые тенденции в управлении качеством»

Самостоятельная работа студентов при изучении дисциплины «Современные мировые тенденции в управлении качеством» предусматривает следующие виды: самостоятельное изучение литературы по темам № 1-5; подготовка к практическим занятиям; выполнение индивидуальных исследовательских проектов по темам № 1-5.

Самостоятельная работа – это работа студентов по усвоению обязательной и свободно получаемой информации по самообразованию. Такая форма обучения приобретает в настоящее время актуальность и значимость. Её функцией является

обеспечение хорошего качества усвоения знаний, умений, навыков и профессиональных компетенций студентами по изучаемой дисциплине. В качестве форм и методов внеаудиторной работы студентов является самостоятельная работа в библиотеке, конспектирование, работа со специальными словарями и справочниками, расширение понятийно-терминологического аппарата.

Целью подготовки к самостоятельному изучению литературы по темам дисциплины является собеседование с преподавателем по темам теоретического материала. Задачами при подготовке к самостоятельному изучению литературы по темам дисциплины – конспектирование студентом тем дисциплины.

Целью освоения дисциплины «Современные мировые тенденции в управлении качеством» является повышение качества подготовки магистрантов на основе профессиональной направленности обучения, приобретение магистрантами знаний в области современных мировых тенденций в управлении качеством.

Способностью оказывать влияние на разработку и внедрение системы качества и безопасности продукции производства, оценивать риски в области обеспечения качества и безопасности продукции производства, снабжения, хранения и движения продукции

Приобрести теоретические знания и практические умения оказывать влияние на разработку и внедрение системы качества и безопасности продукции производства, оценивать риски в области обеспечения качества и безопасности продукции производства, снабжения, хранения и движения продукции

Приобрести теоретические знания и практические умения способностью оценивать эффективность затрат на функционирование системы качества и безопасности продукции производства; принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях с множественными факторами

Задачей освоения дисциплины «Современные мировые тенденции в управлении качеством» является формирование знаний, умений и навыков устанавливать и определять приоритеты в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов на разных стадиях технологического процесса производства продукции питания. Формирование знаний, умений и навыков разработки, внедрения систем качества и безопасности продукции питания на основе мировых тенденций в управлении качеством.

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

| Код, формулировка | Код, формулировка индикатора | Планируемые результаты обучения по |
|-------------------|------------------------------|------------------------------------|
|-------------------|------------------------------|------------------------------------|

| компетенции | | дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов |
|---|---|--|
| ПК-5. Способен разрабатывать новые технологии и новую продукцию общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов | ИД1 _{ПК-5} Проводит научно-исследовательскую работу и маркетинговые исследования с целью поиска и разработки новых эффективных прогрессивных технологий и новой продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов | Готов проводить научно-исследовательскую работу и маркетинговые исследования с целью поиска и разработки новых эффективных прогрессивных технологий и новой продукции общественного питания массового изготовления и специализированных пищевых продуктов |
| | ИД2 _{ПК-5} Проводит исследования свойств продовольственного сырья, пищевых макро- и микроингредиентов, технологических добавок и улучшителей, выполняющих технологические функции, для придания пищевым продуктам определенных свойств, сохранения их качества и выработки готовых изделий с заданным функциональным составом и свойствами | Готов проводить исследования свойств продовольственного сырья, пищевых макро- и микроингредиентов, технологических добавок и улучшителей, выполняющих технологические функции, для придания пищевым продуктам определенных свойств, сохранения их качества и выработки готовых изделий с заданным функциональным составом и свойствами |

Критерии оценивания результатов самостоятельной работы: отчетов по практическим работам, текста исследовательского проекта по заданной тематике приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине «Современные мировые тенденции в управлении качеством».

2. План-график выполнения самостоятельной работы

| Коды реализуемых компетенций | Вид деятельности студентов | Итоговый продукт самостоятельной работы | Средства и технологии оценки |
|--|---|---|---|
| 2 семестр | | | |
| ИД1 _{ПК-5} ИД2 _{ПК-5} | Самостоятельное изучение литературы по темам №1-5 | Конспект | Собеседование |
| ИД1 _{ПК-5} ИД2 _{ПК-5} | Подготовка к практическому занятию №1-5 | Отчет по практическим работам | Отчет (письменный) |
| ИД1 _{ПК-5} ИД2 _{ПК-5} | Выполнение индивидуального творческого задания по | Текст индивидуального творческого | Отчет (письменный) по индивидуальному творческому заданию |

| | | | |
|--|----------------------|---------|--|
| | заданной тематике №2 | задания | |
|--|----------------------|---------|--|

3. Контрольные точки и виды отчетности по ним

Рейтинговая оценка знаний студента не предусмотрена.

4. Методические рекомендации по изучению теоретического материала

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

| № п/п | Виды самостоятельной работы | Рекомендуемые источники информации (№ источника) | | | |
|---|---|--|----------------|--------------|------------------|
| | | Основная | Дополнительная | Методическая | Интернет-ресурсы |
| 1. Самостоятельное изучение литературы по темам: | | | | | |
| 1 | Тема 1. Формирование и развитие научных школ управления качеством. | 1,2 | 1-4 | 1,2 | 1,2 |
| 2 | Тема 2. Теоретические и методические основы управления качеством продукции в ресторанном бизнесе | 2 | 1-4 | 1,2 | 1,2 |
| 4 | Тема 3. Международные и российские стандарты качества и безопасности пищевой продукции. | 2 | 1-4 | 1,2 | 1,2 |
| | Тема 4. Требования к системам управления качеством: зарубежный и российский опыт | 1,2 | 1-4 | 1,2 | 1,2 |
| 2. Подготовка к практическим занятиям | | | | | |
| 1 | Тема 1. Формирование и развитие научных школ управления качеством. | 2 | 1 | 1,2 | 1,2 |
| | Тема 2. Теоретические и методические основы управления качеством продукции в ресторанном бизнесе | 1,2 | 1-4 | 1,2 | 1,2 |
| | Тема 3. Международные и российские стандарты качества и безопасности пищевой продукции. | 1,2 | 1-4 | 1,2 | 1,2 |
| | Тема 4. Требования к системам управления качеством: зарубежный и российский опыт | 1,2 | 1-4 | 1,2 | 1,2 |
| 3. Выполнение индивидуального исследовательского проекта по темам: | | | | | |
| 1 | Практическое занятие № 2. Теоретические и методические основы управления качеством продукции в ресторанном бизнесе | 1,2 | 1-4 | 1,2 | 1,2 |

Вопросы для собеседования

Базовый уровень

Тема 1. Формирование и развитие научных школ управления качеством.

1. Основные термины и определения. Характеристика документов, регламентирующих безопасность продукции. Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов». Технические регламенты.

2. Характеристика нормативно – технической документации, ГОСТов, применяемые для обеспечения безопасности сырья и продукции.
3. Качество - основа конкурентоспособности.
4. Понятие «качество».
5. Эволюция и мировые тенденции управления качеством.
6. Стратегия конкурентоспособности предприятия.
7. Системы менеджмента в области обеспечения безопасности пищевых продуктов, программы производственного контроля.

Тема 2. Теоретические и методические основы управления качеством продукции в ресторанном бизнесе

1. Управление качеством на предприятиях общественного питания.
2. Контроль качества продукции общественного питания.
3. Программа производственного контроля. Входной контроль продукции. Бракераж. Лабораторный контроль.
4. Требования стандартов «О безопасности пищевой продукции». Новые требования к системе менеджмента пищевой безопасности. ISO 22000:2018.
5. Раскройте значение контроля в обеспечении качества продукции.
6. Каковы основные типы контроля с точки зрения времени их осуществления по отношению к выполняемой работе?
7. Из каких этапов складывается технический контроль на предприятии.
8. Приведите классификацию видов контроля на предприятии.
9. Перечислите семь инструментов контроля качества.

Тема 3. Международные и российские стандарты качества и безопасности пищевой продукции

1. Назовите основные цели выпуска стандартов ИСО серии ISO 22000:2018
2. Раскройте содержание положений системы менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО ISO 22000:2018.
3. В чем заключается роль высшего руководства при разработке, внедрении и функционировании системы менеджмента качества?
4. Какие процессы жизненного цикла выделены в системе менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 22000:2018?
5. Раскройте содержание этапов внедрения процессного подхода в организации.
6. Основные требования нормативных правовых актов Таможенного союза, законодательства Российской Федерации в области санитарно-

эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей, предъявляемых к предприятиям общественного питания

Тема 4. Требования к системам управления качеством: зарубежный и российский опыт

1. Перечислите и охарактеризуйте основные этапы эволюции работ по управлению качеством.
2. Обобщите вклад российских ученых в развитие теории и практики управления качеством.
3. Сравните подходы к управлению Э. Деминга, Дж. Джурана, Ф. Кросби и А. Фейгенбаума. Выявите общие черты и различия.
4. Система технического контроля
5. Виды технического контроля
6. Инструменты контроля качества

Повышенный уровень

Тема 1. Формирование и развитие научных школ управления качеством.

1. Формирование и развитие научных школ управления качеством
2. Становление научных основ управления качеством
3. Становление и развитие американской школы управления качеством
4. Основные положения японской школы управления качеством

Тема 2. Теоретические и методические основы управления качеством продукции в ресторанном бизнесе

1. Риск-ориентированный подход к проведению проектов внутреннего аудита качества продукции в ресторанном бизнесе
2. Процесс управления качеством
3. Принципы и функции управления качеством
4. Методы управления качеством продукции

Тема 3. Международные и российские стандарты качества и безопасности пищевой продукции

1. Процессный подход к управлению качеством на предприятии
2. Стандарты ИСО серии 9000
3. Содержание процессного подхода к управлению качеством

Тема 4. Требования к системам управления качеством: зарубежный и российский опыт

1. Зарубежный опыт в управлении качеством

2. Принципы организации японских кружков качества
3. Американские кружки контроля за качеством
4. Стратегия для внедрения системы TQM в производство в США и Японии
5. Бенчмаркинг - понимание и усвоение передового опыта
6. Законодательные и нормативно-правовые акты регулирующие деятельность предприятий общественного питания: ФЗ, постановления, приказы, санитарные правила и нормы, стандарты (ISO 22000, НАССР/ХАССП), ГОСТы, технические регламенты Таможенного Союза (ТР ТС),

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя вопросы базового и повышенного уровней для собеседования, которые позволяют оценить ответы студентов по темам дисциплины «Современные мировые тенденции в управлении качеством».

Предлагаемые студенту вопросы для собеседования позволяют проверить следующие компетенции: **ПК-5**. Вопросы для собеседования повышенного уровня отличаются от базового более глубокими знаниями материала.

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования нормативными документами, конспектом.

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту, за глубокие знания материала, свободное решение практических задач, владение навыками оказывать влияние на разработку и внедрение системы качества и безопасности продукции производства, оценивать риски в области обеспечения качества и безопасности продукции производства, снабжения, хранения и движения продукции, способностью оценивать эффективность затрат на функционирование системы качества и безопасности продукции производства; принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях с множественными факторами, теоретическое содержание курса освоено полностью, материал излагается исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал, все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, знает реализацию производственного процесса по установленным критериям, устанавливает и определяет приоритеты в области разработки и внедрения системы качества и безопасности продукции производства, умеет анализировать и

оценивать информацию, процессы и деятельность предприятия, определяет влияние на разработку и внедрение системы качества и безопасности продукции производства, оценивает риски в области обеспечения качества и безопасности продукции производства, снабжения, хранения и движения продукции, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, допускает некоторые неточности в ответах, слабо знает современные мировые тенденции в управлении качеством не может определять приоритеты в области разработки и внедрения системы качества и безопасности продукции производства, слабо анализировать и оценивать производственную информацию, процессы и деятельность предприятия, способы ведения технологических процессов, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, плохо знает современные мировые тенденции в управлении качеством допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если при собеседовании студент раскрывает вопросы по темам дисциплины; хорошо ориентируется: в терминах, в современных мировых тенденциях в управлении качеством, реализацию производственного процесса по установленным критериям, .

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если при собеседовании студент допускает грубые ошибки; не ориентируется в терминах; не знает современные мировые тенденции в управлении качеством.

5. Методические указания (по видам работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины)

5.1. Вид самостоятельной работы: подготовка к практическим занятиям.

Подготовка к практическим занятиям является одной из важнейших форм самостоятельной работы студентов. Целью практических занятий является закрепление знаний, полученных на лекционных занятиях и в ходе самостоятельной работы, а также выработка навыков работы с учебной и научной литературой.

Подготовку к практическим занятиям следует начинать с повторения материала лекции по соответствующей теме, а потом переходить к изучению материала учебника, руководствуясь планом практического занятия, данного в методических указаниях к практическим занятиям. По завершении изучения рекомендованной литературы, студенты могут проверить свои знания с помощью вопросов для самоконтроля, содержащихся в конце плана каждого занятия по соответствующей теме.

Подготовка к практическим занятиям способствует закреплению и углублению понимания изученного материала, а также приобретению навыков анализа конкретных производственных ситуаций.

Допуск к практическим работам происходит при наличии у магистрантов печатного варианта отчета. Защита отчета проходит в форме доклада магистранта по выполненной работе и ответов на вопросы преподавателя.

Максимальное количество баллов магистрант получает, если оформление отчета соответствует установленным требованиям, а отчет полностью раскрывает суть работы. Основанием для снижением оценки являются:

- при защите практической работы допущены неточности или применены некорректные формулировки материала;
- работа выполнена не полностью, однако объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы по основным, принципиально важным задачам работы.

Отчет может быть отправлен на доработку в следующих случаях:

- оформление отчета не отвечает требованиям нормоконтроля;
- в работе допущены ошибки (не грубые) и неточности.

Итоговый продукт самостоятельной работы: отчет по практическим работам.

Средства и технологии оценки: отчет (письменный)

Критерии оценки работы студента:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, материал излагается исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал, все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов,

близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка *«хорошо»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка *«удовлетворительно»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка *«неудовлетворительно»* выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала по современным мировым тенденциям в управлении качеством, реализацию производственного процесса по установленным критериям, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

Оценка *«зачтено»* выставляется студенту, если при собеседовании студент раскрывает вопросы по темам дисциплины; хорошо ориентируется: в терминах, в современных мировых тенденциях в управлении качеством, реализацию производственного процесса по установленным критериям, .

Оценка *«не зачтено»* выставляется студенту, если при собеседовании студент допускает грубые ошибки; не ориентируется в терминах; не знает современные мировые тенденции в управлении качеством.

5.2. Вид самостоятельной работы: выполнение индивидуальных исследовательских проектов

Темы индивидуальных исследовательских проектов

Для более глубокого изучения материала дисциплины, предусмотрено выполнение исследовательского проекта. Результаты исследовательской работы по направлению «Теоретические и методические основы управления качеством продукции в ресторанном бизнесе» позволит собрать материал по данному направлению, проанализировать полученные данные, разработать необходимые рекомендации, подготовить результаты исследований для опубликования в печати.

1. Использовать современные мировые тенденции в управлении качеством для управления качеством продукции в ресторанном бизнесе.
2. Разработать Программы обязательных предварительных мероприятий обеспечения безопасности пищевых продуктов с учетом современных мировых тенденций в управлении качеством для управления качеством продукции в ресторанном бизнесе.
3. Сделать анализ эффективности производственного контроля на действующем предприятии общественного питания.
4. Разработать рекомендации для управления качеством продукции в ресторанном бизнесе с учетом современных мировых тенденций.
5. Разработать рекомендации применения организационных приемов для управления качеством продукции и услуг в ресторанном бизнесе с учетом современных мировых тенденций с учетом современных мировых тенденций.
6. Разработать рекомендации применения современных мировых тенденций в управлении качеством технологических процессов.
7. Технологические аспекты обеспечения качества пищевой продукции и услуг с использованием современных мировых тенденций в управлении качеством в действующем предприятии общественного питания.
8. Разработать техническое задание для внедрения системы ХАСПП на действующем предприятии общественного питания с учетом современных мировых тенденций.

Итоговый продукт самостоятельной работы: текст индивидуального исследовательского проекта

Средства и технологии оценки: отчет (письменный) по индивидуальному исследовательскому проекту

Критерии оценки работы студента:

Оценка «отлично» выставляется студенту, за глубокие знания материала, свободное решение практических задач, знает современные мировые тенденции в управлении качеством, реализацию производственного процесса по установленным критериям, владение навыками оказывать влияние на разработку и внедрение системы качества и безопасности продукции производства, оценивать риски в области обеспечения качества и безопасности продукции производства, снабжения, хранения и движения продукции, теоретическое содержание курса освоено полностью, материал излагается исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе

дополнительный материал, все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, знает современные мировые тенденции в управлении качеством, реализацию производственного процесса по установленным критериям, устанавливает и определяет приоритеты в области разработки и внедрения системы качества и безопасности продукции производства. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, допускает некоторые неточности в ответах, слабо знает реализацию производственного процесса по установленным критериям, не может определять приоритеты в области разработки и внедрения системы качества и безопасности продукции производства, слабо анализировать и оценивать производственную информацию, процессы и деятельность предприятия, способы ведения технологических процессов, производства продукции питания для обеспечения пищевой безопасности, показывает слабое знание научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта по производству безопасных продуктов питания, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, плохо знает научные перспективы обеспечения безопасности производства продуктов питания; технические средства для измерения основных технологических процессов, свойства сырья, способы ведения технологических процессов, производства, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если при собеседовании студент раскрывает вопросы по темам дисциплины.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если при собеседовании студент допускает грубые ошибки; не ориентируется в терминах; не знает материала.

Оценочный лист студента индивидуального исследовательского проекта Ф.И.О.

| № | Критерий | Характеристика критерия | Кол-во баллов |
|---------------------------------------|-------------------------|---|---------------|
| 1 | Актуальность | Обоснованность проекта в настоящее время, которая предполагает разрешение имеющихся по данной тематике обеспечения безопасности пищевой продукции. | 10 |
| 2 | Компетентность | Комплексное использование научно – технических информационных источников по индивидуальной теме исследования и владение материалом | 10 |
| 3 | Самостоятельность | Степень выполнения всех этапов исследования самими обучающимися. Умение работать с действующей нормативно – технической документацией | 10 |
| 4 | Научность | Соотношение изученного и представленного в работе материала, а также методов работы в данной научной области по исследуемой проблеме, использование конкретных научных терминов и возможность оперирования ими | 10 |
| 5 | Значимость | Признание выполненного авторами проекта для теоретического и (или) практического применения | 10 |
| 6 | Практическая значимость | Пути решения, с помощью которых авторы внесли нечто новое в обеспечение безопасности продукции предприятий общественного питания | 10 |
| 7 | Эффективность проекта | анализ и оценка рисков; выявление критических контрольных точек; установление критических пределов; разработка системы мониторинга; разработка корректирующих действий; документирование всех стадий и процедур; разработка процедур проверки разработанной системы | 20 |
| 8 | Оформление | Аккуратность и грамотность оформления исследовательской работы. Основные разделы: титульный лист, план работы, литературный обзор, методы исследования, результаты работы, вывод, практические предложения*, приложение*(* - не обязательны) | 10 |
| 9 | Защита проекта | Отношение авторов исследования к процессу работы и результату своей деятельности. Характеризуется ответами на основные вопросы: Что удалось сделать? Что не удалось? Почему? Что хотели бы осуществить в будущем? | 10 |
| Максимальное количество баллов | | | 100 |

Рекомендуемая литература

- Основная литература
1. Научно-практические аспекты производства продукции индустрии питания : учебник / М. Н. Куткина, С. А. Елисеева, Н. В. Барсукова, И. В. Симакова. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2022. — 424 с. — ISBN 978-5-6046938-1-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/116124.html>
 2. Витол, И. С. Безопасность продовольственного сырья и продуктов питания: [учебник] / И.С. Витол, А.В. Коваленок, А.П. Нечаев. - М.: ДеЛи принт, 2013. - 352 с. - На учебнике гриф: Рек.УМО. - Прил.: с. 276-318. - Библиогр.: с. 341-346. - ISBN 978-5-94343-203-3.
- Дополнительная литература
1. Позняковский В.М. Гигиенические основы питания, качество и безопасность пищевых продуктов. Учебник/ Позняковский В.М. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2014. – 453 с.
 2. Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса : учебное пособие / Н. С. Родионова, Я. П. Домбровская, А. А. Дерканосова, Е. В. Белокурова. — 2-е изд. — Воронеж : Воронежский государственный

университет инженерных технологий, 2021. — 120 с. — ISBN 978-5-00032-532-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119656.html>

3. Медико-биологические основы безопасности : учебник / С. Ю. Гармонов, И. Г. Шайхиев, С. М. Романова [и др.]. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2018. — 352 с. — ISBN 978-5-7882-2504-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100551.html>

4. Кужева, С. Н. Методы принятия управленческих решений : учебное пособие / С. Н. Кужева, Н. П. Лещенко. — Омск : Издательство Омского государственного университета, 2022. — 126 с. — ISBN 978-5-7779-2587-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120311.html>