МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/В.Г. Шубаева/
«20» июня 2018 г.

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) программы	Ресторанная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:

_____/ к.и.н., доцент Николаев А.В.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 3
5. СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 6
7.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ 6
7.2. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ 6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 8
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8
9.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8
9.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА 9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО 10
ДИСЦИПЛИНЕ 10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование у бакалавров направления подготовки 43.03.03-«Гостиничной дело» профиль «ресторанная деятельность» компетентности в отношении контроля качества продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса на основе процессного подхода, современных международных и национальных стандартов.

Задачи:

1) рассмотреть основные методологические подходы к качеству продукции на предприятиях гостиничной индустрии;

2) выделить особенности контроля качества продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса;

3) изучить российские и международные стандарты качества продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса;

4) обучить практическим приемам анализа качества на гостиничных предприятиях и предприятиях питания гостиничного комплекса;

5) анализ проблем в области контроля качества на предприятиях питания гостиничного комплекса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ. «Контроль качества продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса» относится к выборным дисциплинам Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-5 – способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	Третий уровень (продвинутый) (ПК-5)-3	Декомпозиция I Знать: нормативную и технологическую документацию, содержащую требования к предприятиям питания гостиничного комплекса З3 (I) (ПК-5) Уметь: организовывать работу на предприятиях питания гостиничного комплекса в области проектирования, разработки систем качества У3 (I) (ПК-5) Владеть: принципами функционирования «петли качества» с учетом основных факторов: нормативно-правовой, технологической и материальной базы, персонала и организации работ В3 (I) (ПК-5)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачёт – 8 семестр

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование разделов и тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
Тема 1. Основные методологические подходы к качеству продукции на предприятиях гостиничной индустрии	2	4		10
Тема 2. Правовое обеспечение качества продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса	4	4		10
Тема 3. Сертификация и обеспечение безопасности качества продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса	4	4		10
Тема 4. Организация контроля качества продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса	4	6		10
Тема 5. Оценка качества продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса.	4	6		10
Тема 6. Комплексная система управления качеством продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса	2	4		10
Всего по дисциплине:	20	28	-	60

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Основные методологические подходы к качеству продукции на предприятиях гостиничной индустрии

Определение понятия «качество» в применении к системе услуг. Качество продукции как совокупность свойств продукта, обуславливающих возможность удовлетворять определенные потребности (для продукции общественного питания – удовлетворять физиологические потребности человека в пищевых веществах и энергии с учетом принципа рационального питания). Показатель качества продукции – количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции. Факторы, оказывающие влияние на качество продукции. Показатели качества продукции на предприятиях гостиничной индустрии. Классификация показателей качества

Тема 2. Правовое обеспечение качества продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса

Правовые основы обеспечения качества в Российской Федерации. Технические регламенты качества продукции. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила обслуживания в гостиницах. ГОСТ Р 54609-2011 Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания. ГОСТ Р 50935-2007. Услуги общественного питания. Требования к персоналу. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 № 35473. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.02.2019 № 158 «О порядке классификации гостиниц».

Тема 3. Сертификация и обеспечение безопасности качества продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса

Понятие и цели сертификации. Сертификация на международном и региональном уровне. Экологическая сертификация. Штриховое кодирование и маркировка продукции предприятий питания. Информация для потребителей о подтверждении соответствия продукции предприятий питания гостиничного комплекса. Требования к содержанию документов, подтверждающих соответствие.

Тема 4. Организация контроля качества продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса

Техническое регулирование и обеспечение качества продукции питания в гостинице. Государственный контроль за соблюдением требований качества продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса. Организация технического контроля качества продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса. Качество продукции на предприятиях питания как конкурентное преимущество.

Тема 5. Оценка качества продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса

Методы оценки качества продукции на предприятиях питания гостиниц. Классификация показателей качества. Методы определения показателей качества продукции. Органолептическая оценка качества продукции. Классификация органолептических показателей качества. Методы органолептического анализа

Испытания продукции. Дефекты и градация продукции по качеству.

Тема 6. Комплексная система управления качеством продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса

Содержание и состав элементов системы качества на предприятии гостеприимства. Управление качеством продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса. Структура и организация управления качеством продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса. Функции и эффективность управления качеством продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса.

Инструменты и методы управления качеством на предприятии питания. Классификация методов и средств управления качеством. Основные показатели качества продукции. Преимущества использования самооценки в деятельности компании.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1.	Основные методологические подходы к качеству продукции на предприятиях гостиничной индустрии	СЗ: Подготовка докладов
2.	Правовое обеспечение качества продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса.	СЗ: Подготовка докладов, коллоквиум
3.	Сертификация и обеспечение безопасности качества продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса	СЗ: Подготовка докладов,
4.	Организация контроля качества продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса	СЗ: Подготовка докладов
5.	Оценка качества продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса.	СЗ: Подготовка докладов

6.	Комплексная система управления качеством продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса	СЗ: Подготовка докладов, коллоквиум,

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса, обучающийся должен ознакомиться с учебно- методической документацией:

рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся;

порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

выполнять задания практических занятий полностью и в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 – недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы

1	2
1.	Конспект первоисточников, подготовка докладов и презентаций по вопросам темы: Качество продукции как совокупность свойств продукции, обуславливающих возможность удовлетворять определенные потребности (для продукции общественного питания – удовлетворять физиологические потребности человека в пищевых веществах и энергии с учетом принципа рационального питания). Показатель качества продукции – количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции. Факторы, оказывающие влияние на качество продукции. Показатели качества продукции на предприятиях гостиничной индустрии. Классификация показателей качества
2.	Подготовка докладов и презентаций по вопросам темы: Правовые основы обеспечения качества в Российской Федерации. Технические регламенты качества продукции. Закон РФ «О защите прав потребителей». Правила обслуживания в гостиницах. ГОСТ Р 54609-2011 Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания. ГОСТ Р 50935-2007. Услуги общественного питания. Требования к персоналу. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.02.2019 № 158 «О порядке классификации гостиниц».
3.	Подготовка докладов и презентаций по вопросам темы: Понятие и цели сертификации. Сертификация на международном и региональном уровне. Экологическая сертификация. Штриховое кодирование и маркировка продукции предприятий питания. Информация для потребителей о подтверждении соответствия продукции предприятий питания гостиничного комплекса. Требования к содержанию документов, подтверждающих соответствие.
4.	Подготовка докладов и презентаций по вопросам темы: Техническое регулирование и обеспечение качества продукции питания в гостинице. Государственный контроль за соблюдением требований качества продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса. Организация технического контроля качества продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса. Качество продукции на предприятиях питания как конкурентное преимущество. Решение практических задач. Подготовка и анализ кейсов.
5.	Подготовка докладов и презентаций по вопросам темы: Методы оценки качества продукции на предприятиях питания гостиниц. Классификация показателей качества. Методы определения показателей качества продукции. Органолептическая оценка качества продукции. Классификация органолептических показателей качества. Методы органолептического анализа Испытания продукции. Дефекты и градация продукции по качеству. Решение практических задач. Подготовка и анализ кейсов.
6.	Подготовка докладов и презентаций по вопросам темы: Содержание и состав элементов системы качества на предприятии гостеприимства. Управление качеством продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса. Структура и организация управления качеством продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса. Функции и эффективность управления качеством продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса. Инструменты и методы управления качеством на предприятии питания. Классификация методов и средств управления качеством. Основные показатели качества продукции. Преимущества использования самооценки в деятельности компании. Решение практических задач. Подготовка и анализ кейсов.

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Контроль качества продукции на предприятиях питания гостиничного комплекса» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

лекция-дискуссия (темы №№ 1, 2, 3,);

проблемная лекция (темы №№ 4, 5, 6).

Тематическая дискуссия - способ обсуждения темы (спорного или проблемного характера) в аудитории с обучающимися. Как правило, дискуссии организуются в формах группового обсуждения или дебатов. Преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы студентов на свои вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами.

Проблемная лекция - важнейшим показателем «проблемности» характера обучения является наличие познавательной проблемы. «Проблема» может быть сформулирована на основе материалов истории науки, социальной практики, в контексте предстоящей профессиональной деятельности. Преподаватель приводит примеры в виде кратко сформированных проблем и предлагает обучающимся коротко обсудить некоторые из них, затем делает краткий анализ, выводы и лекция продолжается.

Проблемная лекция начинается с вопросов, с постановки проблемы, которую в ходе изложения материала необходимо решить. Преподаватель с помощью проблемной лекции обеспечивается достижение трех основных дидактических целей: 1. усвоение обучающимися теоретических знаний; 2. развитие теоретического мышления; 3. формирование познавательного интереса к содержанию учебного предмета и профессиональной мотивации будущего специалиста

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания : учебник / под общ. ред. проф. В.М. Позняковского. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 336 с.	Основная	-	ЭБС ZNANIUM
Дунченко, Н. И. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности : учеб. пособие / Н. И. Дунченко, М. Д. Магомедов, А. В. Рыбин. - 4-е изд. - Москва : Дашков и К, 2017. - 212 с.	Основная	-	ЭБС ZNANIUM
Зорин, В. А. Контроль качества продукции и услуг [Электронный ресурс] / В. А. Зорин, А. П. Павлов, А. А. Пегачков. - Москва : МАДИ,	Дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM

2013. - 89 с. - Текст : электронный.			
Берновский, Ю. Н. Стандарты и качество продукции: Учебно-практическое пособие/Берновский Ю. Н. - Москва : Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с. (Высшее образование)	Дополнительная	-	ЭБС ZNANIUM

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС) 24

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных

возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).