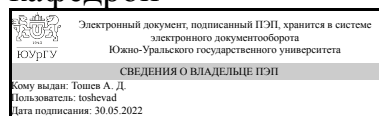


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



А. Д. Тошев

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П1.21.02 Современные способы контроля качества сервиса
для направления 43.03.01 Сервис

уровень Бакалавриат

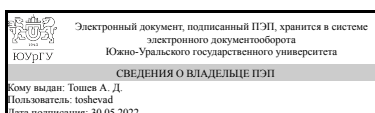
профиль подготовки Ресторанный сервис

форма обучения заочная

кафедра-разработчик Технология и организация общественного питания

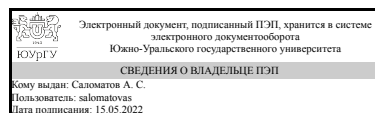
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

Зав.кафедрой разработчика,
д.техн.н., проф.



А. Д. Тошев

Разработчик программы,
к.техн.н., доцент



А. С. Саломатов

1. Цели и задачи дисциплины

Целью дисциплины является обучение студентов содержанию категории качества как объекта управления, методологическим основам управления качеством. Большое внимание уделяется методам оценки качества. Полученные знания позволяют грамотно и квалифицированно анализировать и оценивать уровень качества продукции и услуг на предприятиях общественного питания. Задачи в процессе изучения дисциплины: - дать знания теоретических основ в области обеспечения качества и управления качеством продукции; - научить организовывать работу по обеспечению качества продукции путем разработки и внедрения систем качества в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО; - дать практические рекомендации по обеспечению эффективного функционирования и совершенствования систем качества; - ознакомить с современной практикой отношений поставщиков и заказчиков в области качества и основными нормативными документами по правовым вопросам в области качества. - Изучение отечественного и зарубежного опыта управления качеством, принципов системы тотального управления качеством, новейших достижений в области международной стандартизации и сертификации позволят студентам активно решать управленческие задачи для повышения конкурентоспособности предприятий общественного питания.

Краткое содержание дисциплины

Рабочая программа дисциплины "Современные способы контроля качества сервиса" составлена в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по данному направлению обучения студентов. Дисциплина предполагает всестороннее изучение вопросов, связанных с обеспечением выпуска качественной продукции в условиях предприятий общественного питания.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2 ПК-2 Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса	Знает: основную научно-техническую документацию по контролю качества услуг сервиса на предприятиях общественного питания; Умеет: пользоваться научно-технической информацией из отечественных и зарубежных источников; Имеет практический опыт: применения научно-технической информации, а также отечественного и зарубежного опыта на практике;

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
---	---

Физиология питания, Современные ресурсосберегающие технологии, Нутрициология, Санитария и гигиена питания	Диагностика объектов и систем сервиса, Безопасность продуктов питания, Экспертиза объектов и систем сервиса
--	---

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Современные ресурсосберегающие технологии	Знает: современные ресурсо- и энергосберегающие технологии, современные ресурсо- и энергосберегающие технологии Умеет: организовывать процесс сервиса на основе принципов ресурсо- и энергосбережения, организовывать процесс сервиса на основе принципов ресурсо- и энергосбережения Имеет практический опыт: владения навыками экспертиз для проведения оценки качества технологий в сервисе, рациональной организации производства и учета затрат на предприятиях ресторанного бизнеса
Санитария и гигиена питания	Знает: правила техники безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности и охраны труда; Умеет: измерять и оценивать параметры производственного климата, уровня запыленности, шума и вибрации, освещенности рабочих мест; Имеет практический опыт: определения параметров безопасной работы объектов профессиональной деятельности и в чрезвычайных ситуациях;
Нутрициология	Знает: основные принципы и правила рационального питания; процессы метаболизма нутриентов; основные приоритеты государственной политики в области здорового питания населения РФ; Умеет: самостоятельно строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности чётко и обоснованно формулировать необходимость и целесообразность рационального питания; уметь определять пищевой статус Имеет практический опыт: организации питания в соответствии с современными достижениями нутрициологии; оценивания пищевого статуса потребителей и разработки научно обоснованной системы питания
Физиология питания	Знает: значение пищевых факторов для нормального функционирования организма человека; - роль белков, жиров, углеводов, минеральных веществ, витаминов в питании и обмене веществ человека; -научно-обоснованные методики составления рационов для разных

	групп населения по профессиональному и возрастному признаку; - состояние и перспективы развития физиологии питания, концепцию сбалансированного питания, теории питания здорового и больного человека Умеет: управлять и работать действующими нормативными документациями; -разрабатывать и использовать полученные знания для составления рационов питания для различных категорий потребителей; Имеет практический опыт: организации технологических процессов производства продукции, обеспечивающих сбережение пищевой и биологической ценности исходного сырья с целью получения высококачественной продукции; критической оценки полученных результатов.
--	---

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 18,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		6
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия:</i>	12	12
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	89,75	89,75
Современные способы контроля качества сервиса (подготовка к докладу)	89,75	89.75
Консультации и промежуточная аттестация	6,25	6,25
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Понятие качества. Основные термины и определения	1,5	1	0,5	0
2	Качество как объект управления	1,5	1	0,5	0
3	Показатели качества и их оценка	1,5	1	0,5	0
4	Учет и анализ затрат на качество	1,5	1	0,5	0
5	Методология управления качеством	1,5	1	0,5	0
6	Статистические методы оценки и контроля качества	1,5	1	0,5	0
7	Комплексные системы управления качеством	1,5	1	0,5	0

	сервиса				
8	Международная стандартизация и сертификация услуг сервиса	1,5	1	0,5	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Понятие качества. Основные термины и определения	1
2	2	Качество как объект управления	1
3	3	Показатели качества и их оценка	1
4	4	Учет и анализ затрат на качество	1
5	5	Методология управления качеством	1
6	6	Статистические методы оценки и контроля качества	1
7	7	Комплексные системы управления качеством сервиса	1
8	8	Международная стандартизация и сертификация услуг сервиса	1

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Понятие качества. Основные термины и определения	0,5
2	2	Качество как объект управления	0,5
3	3	Показатели качества и их оценка	0,5
4	4	Учет и анализ затрат на качество	0,5
5	5	Методология управления качеством	0,5
6	6	Статистические методы оценки и контроля качества	0,5
7	7	Комплексные системы управления качеством сервиса	0,5
8	8	Международная стандартизация и сертификация услуг сервиса	0,5

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Современные способы контроля качества сервиса (подготовка к докладу)	Проектирование предприятий общественного питания [Электронный ресурс] : учеб. пособие к выполнению выпускной квалификац. работы / Е. И. Щербакова, А. С. Саломатов ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Технология и орг. общественного питания ; ЮУрГУ	6	89,75

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	6	Промежуточная аттестация	1	-	1	Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикрепленный файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и пр.) на закрепление материала. Критерии оценки: Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов Раскрыта ли тема в полном объеме? – 25 баллов Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов Творческое задание – 25 баллов Максимальная оценка выступления – 100 баллов. Перевод баллов в оценку: 1-59 баллов – не удовлетворительно 60-73 баллов – удовлетворительно 74-85 баллов – хорошо 86-100 баллов – отлично	зачет
2	6	Текущий контроль	2	1	100	Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикрепленный файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и пр.) на закрепление материала. Критерии оценки: Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов Раскрыта ли тема в полном объеме? – 25 баллов Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов Творческое задание – 25 баллов	зачет

						Максимальная оценка выступления – 100 баллов. Перевод баллов в оценку: 1-59 баллов – не удовлетворительно 60-73 баллов – удовлетворительно 74-85 баллов – хорошо 86-100 баллов – отлично	
3	6	Текущий контроль	3	1	100	Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикрепленный файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и пр.) на закрепление материала. Критерии оценки: Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов Раскрыта ли тема в полном объеме? – 25 баллов Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов Творческое задание – 25 баллов Максимальная оценка выступления – 100 баллов. Перевод баллов в оценку: 1-59 баллов – не удовлетворительно 60-73 баллов – удовлетворительно 74-85 баллов – хорошо 86-100 баллов – отлично	зачет
4	6	Текущий контроль	4	1	100	Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикрепленный файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и пр.) на закрепление материала. Критерии оценки: Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов Раскрыта ли тема в полном объеме? – 25 баллов Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов Творческое задание – 25 баллов Максимальная оценка выступления – 100	зачет

						баллов. Перевод баллов в оценку: 1-59 баллов – не удовлетворительно 60-73 баллов – удовлетворительно 74-85 баллов – хорошо 86-100 баллов – отлично	
5	6	Текущий контроль	5	1	100	Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикрепленный файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и пр.) на закрепление материала. Критерии оценки: Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов Раскрыта ли тема в полном объеме? – 25 баллов Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов Творческое задание – 25 баллов Максимальная оценка выступления – 100 баллов. Перевод баллов в оценку: 1-59 баллов – не удовлетворительно 60-73 баллов – удовлетворительно 74-85 баллов – хорошо 86-100 баллов – отлично	зачет

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	Студент выбирает тему из предложенного перечня (см. прикрепленный файл). Готовит доклад, презентацию на 10-15 мин. В конце доклада студент должен предложить группе творческое задание (кроссворд, тестирование, деловая игра и пр.) на закрепление материала. Критерии оценки: Использование при подготовке зарубежной литературы и научных публикаций – 25 баллов Раскрыта ли тема в полном объеме? – 25 баллов Ответы студента на дополнительные вопросы – 25 баллов Творческое задание – 25 баллов Максимальная оценка выступления – 100 баллов. Перевод баллов в оценку: 1-59 баллов – не удовлетворительно 60-73 баллов – удовлетворительно 74-85 баллов – хорошо 86-100 баллов – отлично	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ				
		1	2	3	4	5
ПК-2	Знает: основную научно-техническую документацию по контролю качества услуг сервиса на предприятиях общественного питания;	+	+	+	+	+
ПК-2	Умеет: пользоваться научно-технической информации из отечественных и зарубежных источников;	+	+	+	+	+
ПК-2	Имеет практический опыт: применения научно-технической информации, а также отечественного и зарубежного опыта на практике;	+	+	+	+	+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Гостиница и ресторан: бизнес и управление офиц. русскоязыч. изд.: 16+ ООО "Изд-во Хоспитэлити" журнал. - М., 2008-2015

б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Проектирование предприятий общественного питания [Электронный ресурс] : учеб. пособие к выполнению выпускной квалификац. работы / Е. И. Щербакова, А. С. Саломатов ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Технология и орг. общественного питания ; ЮУрГУ

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Проектирование предприятий общественного питания [Электронный ресурс] : учеб. пособие к выполнению выпускной квалификац. работы / Е. И. Щербакова, А. С. Саломатов ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Технология и орг. общественного питания ; ЮУрГУ

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Технология продукции общественного питания : учебник / М. Н. Куткина, С. А. Елисеева, И. В. Симакова, О. И. Иринина. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2022. — 676 с. — ISBN 978-5-6044302-8-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/180957 (дата обращения: 26.05.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2	Основная литература	Электронно-библиотечная	Маюрникова, Л. А. ХАССП на предприятиях общественного питания : учебное пособие для вузов / Л. А.

		система издательства Лань	Маюрникова, Г. А. Губаненко, А. А. Кокшаров. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 196 с. — ISBN 978-5-8114-8971-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/186005 (дата обращения: 26.05.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Оборудование предприятий общественного питания : методические указания / составители К. В. Анисимова, А. Б. Спиридонов. — 2-е изд., испр. и доп. — Ижевск : Ижевская ГСХА, 2020. — 22 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/173042 (дата обращения: 26.05.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	105 (3Г)	Фотоколориметр КФК-3; центрифуга ОПС, термостат ТЖ- ТС- 16, весы аналитические Scout , весы аналитические ВЛР - 200; сушильный шкаф СЭШ – 3М; рефрактометр ИРФ – 454 Б2М; спектрофотометр ЮНИКО - 2804; микроскоп бинокулярный Микмед 5 (2 шт); микроскоп бинокулярный Микмед-1 В-1-20 (3 шт), аппарат для встряхивания АБУ – 6с, аквадистиллятор АЭ – 10 МО, анализатор влажности Эвлас 2, термостат электрический суховоздушный ТС – 1/80 СПУ, баня лабораторная ПЭ – 4310, аппарат сушильный АПС – 3 ЭВ, холодильник Атлант, центрифуга лабораторная, электрическая плита «Лысьва 411» - 2 шт., шкаф вытяжной ЛАБ – 1500 ШВН, анализатор жидкости «Флюорат» -02 – 2 М, рефрактометр, белизнамер Блик - Р3, аппарат для определения пенетрации ПН – 10У, анализатор консистенции ЭАК – 14, плита электрическая «Мечта»