

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МУРМАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**Методические указания  
к самостоятельной работе студентов**

по дисциплине: Б1.В.ДВ.03.01 Управление качеством в сфере общественного питания  
для направления 19.04.04 «Технология продукции и организация общественного питания»  
профиль «Новые пищевые продукты для рационального и сбалансированного питания»

**Квалификация выпускника: магистр**

Кафедра- разработчик: технологий пищевых производств

Форма обучения: очная

Мурманск  
2021

Оглавление

<b>ОБЩИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ</b>	3
<b>ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	5
<b>СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ</b>	6
<b>СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ИЗУЧЕНИЮ ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	8

## **ОБЩИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

### **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ (РЕКОМЕНДАЦИИ) СТУДЕНТАМ**

Приступая к изучению дисциплины «Управление качеством в сфере ОП» каждый студент должен ознакомиться с ее рабочей программой, в которой сформулированы цели и задачи освоения, определено место в структуре учебного плана основной профессиональной образовательной программы данного направления подготовки магистров, обозначены компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины, сформулированы требования к уровню освоения дисциплины, представлены структура и содержание дисциплины, обозначены образовательные технологии и оценочные средства для текущего контроля успеваемости и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов, представлено учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение.

Изучение теоретического курса (самостоятельная работа), выполнение практических занятий, подготовка к защите отчетов по практическим работам являются для студентов обязательными видами учебной работы по данной дисциплине. Добросовестное выполнение всех видов учебной нагрузки студента является гарантом успешного прохождения промежуточной аттестации.

Студенту рекомендуется посещение консультаций преподавателя по всем разделам и видам учебной работы.

#### **2. Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)**

**Целью дисциплины (модуля)** «Управление качеством в сфере общественного питания» является формирование компетенций в соответствии с ФГОС по направлению подготовки магистранта и учебным планом для направления подготовки/специальности 19.04.04 «Технология продукции и организация общественного питания»

#### **Задачи:**

дать необходимые знания по управлению качеством продуктов питания, позволяющие успешно осуществлять деятельность по производству продуктов питания в сфере ОП.

## ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Содержание разделов (модулей), тем дисциплины
<b>Тема 1. Основы управления качеством</b> Сущность, роль, значение и основополагающие понятия в области качества и управления им в условиях рыночной экономики. Этапы развития уровня качества. Национальные концепции управления качеством.
<b>Тема 2. Принципы и функции управления качеством.</b> Принципы управления качеством. Субъект и объект управления качеством. Функциональная схема управления. Петля качества, спираль качества, модель качества. Факторы, формирующие качество. Методы оценки уровня качества
<b>Тема 3 Современные модели разработки качества.</b> Общая характеристика моделей управления качеством в соответствии с международными стандартами. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов (МС) ИСО серии 9000. Система менеджмента безопасности пищевой продукции в соответствии со стандартами ИСО 22000. Система безопасности качества продукции в соответствии в принципами ХАССП.
<b>Тема 4. Технология разработки и внедрения системы менеджмента качеством в организации.</b> Иерархия документации СМК. Порядок разработки и документирования процедур СМК. Политика в области качества, общее руководство, организационная структура, обязанности и полномочия персонала, ресурсы, рабочие процедуры, документация. Процессы измерений, анализа и улучшений в СМК. Аудит СМК, задачи проведения внутреннего аудита, организационные принципы, подготовка к проведению внутреннего аудита.

## СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### *основная*

1. Контроль качества продукции общественного питания : учеб. пособие для вузов / О. А. Николаенко; Федер. агентство по рыболовству, ФГБОУ ВПО "Мурман. гос. техн. ун-т" . - Мурманск : Изд-во МГТУ, 2014. - 158 с.
2. Мазур И.И. Управление качеством: учебное пособие / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. - М.: Омега - Л, 2006 - 400с.
3. Мишин В. М. Управление качеством : учебник для вузов- 2-е изд., перераб. и доп. / В. М. Мишин. - М. : Юнити-Дана, 2008. - 463
4. Окрепилов В.В. Управление качеством: Учебник для ВУЗов /2-е изд., доп. и перераб./ В.В. Окрепилов.- СПб.: ОАО «Издательство «Наука», 2000, 912 с.

### *дополнительная*

5. Аристов О.В. Управление качеством продукции/ О.В. Аристов, Н.Г. Леонов. - М.: Изд-во стандартов, 2007.
6. Аристов О.В. Основы управления качеством продукции. Учебное пособие/ О.В. Аристов, Н.Г. Леонов.- СПб.: Изд-во «Союз», 2006.
7. Безопасность пищевых продуктов // Пищевая химия : учебник для вузов / под ред. А. П. Нечаева. - Изд. 2-е, испр. и доп. - СПб. : ГИОРД, 2007.
8. Варакута С.А. Управление качеством продукции: Учеб. Пособие/ С.А. Варакута. -М.: ИНФРА-М, 2001.- 207с.  
Всеобщий менеджмент качества. Учеб. пособие/ Под общ. ред. С.А. Степанова. СПб.: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2001. 200 с.  
Дмитриченко М. И. Экспертиза качества и обнаружение фальсификации продовольственных товаров : учебное пособие для вузов / М. И. Дмитриченко. - СПб. : Питер, 2003. - 150 с. : ил
9. Дунченко Н. И. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности : учебное пособие [для студентов, обучающихся по спец. «Экономика и управление на предприятии пищевой промышленности»] / Н. И. Дунченко, М. Д. Магомедов, А. В. Рыбин. -М. : Дашков и Ко, 2009.
10. Донченко Л. В. Безопасность пищевой продукции : учебник для вузов / Л. В. Донченко, В. Д. Надыкта. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - М. : ДеЛи принт, 2007..
11. Ефимов В.В. Статистические методы в управлении качеством продукции: учебное пособие / В.В.Ефимов. - М.: КноРус, 2009. - 240 с.
12. Круглов, М.Г. Управление качеством: учебное пособие для студентов вузов по направлению подготовки "Управление качеством" - М.: Изд-во МФТИ(ГУ) : Акад. ИБС, 2009. - 160
13. Крылова Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством / Г.Д. Крылова. - М.: Изд-во стандартов, 2007.
14. Магомедов М. Д. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности : учебное пособие / М. Д. Магомедов, А. В. Рыбин. - М. : Дашков и Ко, 2006.
15. Никифоров А.Д. Управление качеством: Уч. пос. для вузов/ А.Д. Никифоров М.: Дрофа, 2004, 720 с.
16. Николаева М. А. Идентификация и обнаружение фальсификации продовольственных товаров : учебное пособие для вузов / М. А. Николаева, М. А. Положишникова. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2009
17. Ноулер Л., Дж. Хауэлл и др. Статистические методы контроля качества продукция/Пер. с англ. 2-е рус. изд. М.: Изд-во стандартов, 1989. 96с.
18. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики. Уч. пос. М.: Дело и сервис, 2002.

19. Окрепилов В.В. Управление качеством: Учебник для ВУЗов /2-е изд., доп. и перераб. СПб.: ОАО «Издательство «Наука», 2000, 912 с.
20. Перетрухина А. Т. Микробиология сырья и продуктов водного происхождения : учебник для вузов / А. Т. Перетрухина, И. В. Перетрухина. - СПб. : ГИОРД, 2005. - 320 с. : ил.
21. Пищевая химия : учебник для вузов / под ред. А. П. Нечаева. - Изд. 4-е, испр. и доп. - СПб. : ГИОРД, 2007.
22. Рогожин В.Г. Методы всеобщего управления качеством: Учебник / В.Г. Рогожин -М.: МИЭМ, 2007.-572с.
23. Розова Н.К. Управление качеством/ Н.К. Розова - СПб.: Питер, 2008.
24. Технологии пищевых производств : учебник для вузов / под общ. ред. А. П. Нечаева. - М. : КолосС, 2008.
25. Управление качеством. Учебник для вузов / С.Д. Ильенкова, Н.Д. Ильенкова, В.С. Мхитарян и др.; Под ред. С.Д. Ильенкова. - М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998.- 199 с.
26. Управление качеством: Учеб. пособие / Под ред. К.И. Мазура. - М.: Высш.шк., 2007.
27. Управление качеством / Под ред. С.Д. Ильенковой. М.: ЮНИТИ, 2007.
28. Управление качеством : учеб. пособие. Ч. 1. Семь простых методов / Ю. П. Адлер, Т. М. Полховская, В. Л. Шпер, П. А. Нестеренко ; М-во образования РФ, Моск. гос. ин-т стали и сплавов (Технолог, ун-т). - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : МИСИС, 2001. - 138 с
29. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация. Курс. Лекций.-М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем». Инд. «ЭКМОС», 2000.- 320с.
30. Чепурной И. П. Идентификация и фальсификация продовольственных товаров : учебник / И. П. Чепурной. - 3-е изд. - М. : Дашков и Ко, 2002
31. Стандартизация и управление качеством продукции : учебник для вузов / под ред. В. А. Швандара. - М. : Юнити, 2001, 1999. - 487 с.
32. Метрология, стандартизация и сертификация : учеб. пособие / О. А. Николаенко; Федер. агентство по рыболовству, ФГОУ ВПО "Мурман. гос. техн. ун-т". - Мурманск : Изд-во МГТУ, 2009. - 202 с.

# СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ИЗУЧЕНИЮ ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

## Тема 1. Основы управления качеством

*Содержание темы.* Сущность, роль, значение и основополагающие понятия в области качества и управления им в условиях рыночной экономики. Сущность и роль качества. Значение управления качеством в условиях рыночной экономики. Стадии и этапы жизненного цикла продукции. Этапы развития уровня качества. Зарубежные модели систем управления качеством. Национальные концепции управления качеством. Сущность концепции Всеобщего управления качеством (TQM). Принципы TQM. Реализация концепции TQM на предприятии: отечественный и зарубежный опыт.

*Методические указания:*

При изучении темы магистрант знать определение понятий «качество», «показатели качества», «уровень качества», «управление качеством». Студент должен уметь классифицировать факторы, формирующие качество продукции и показатели качества. Знать способы управления качеством продукции, стадии жизненного цикла продукции, основные мировые концепции управления качеством.

Литература: [1]- [9], [12]- [19], [22].

Вопросы для самоконтроля:

1. В чем сущность основных аспектов понимания категории качества?
2. Что представляют собой категории качество продукции?
3. Какие причины обуславливают необходимость повышения и обеспечения качества продукции (услуг), удовлетворяющего требованиям потребителей?
4. В чем заключается значение управления качеством на современном этапе?
5. Какие стадии и этапы включает жизненный цикл промышленной продукции?
6. Какие этапы развития заложены в образное представление управления качеством в виде звезд качества?
7. Дайте характеристику основных зарубежных моделей систем управления качеством.
8. Перечислите основные особенности опыта управления качеством в Японии.
9. В чем сущность опыта управления качеством в США?
10. Какими достоинствами обладали отечественные системы управления качеством труда (БИП, КАНАРСПИ, НОРМ, СБТ)?
11. В чем сущность комплексных систем управления качеством?
12. Какими достоинствами и недостатками обладали комплексные системы управления качеством?
13. Определите место целевой системы управления качеством в системе управления предприятием
14. В чем сущность основных направлений развития управления качеством в России применительно к условиям рыночных отношений?
15. Дайте характеристику основных направлений развития и преобразования комплексных систем управления качеством (в 1970— 1980-е гг.).
16. При каких условиях в России возможно решение проблемы качества?
17. Какова структура совокупности знаний об управлении качеством?
18. Перечислите этапы петли качества, регламентированные международными стандартами ИСО по управления качеством серии 9000.

19. Какое определение дается всеобщему управлению качеством?
20. В чем заключается сущность всеобщего управления качеством?
21. Какова взаимосвязь всеобщего управления качеством с общим менеджментом?
22. Какие условия должны быть созданы на предприятии для реализации всеобщего управления качеством?
23. Какими являются основные направления и перспективы развития всеобщего управления качеством?

## **Тема 2. Принципы и функции управления качеством**

*Содержание темы.* Принципы управления качеством. Управление качеством как аспект общего управления предприятием. Субъект и объект управления качеством. Функциональная схема управления. Петля качества, спираль качества, модель качества. Состав, содержание и характеристика функций: политики и планирование качества, организация работ по качеству, мотивация и обучение персонала, контроль качества и информация о качестве, разработка мероприятий по качеству, принятие решений и их реализация, взаимодействие с внешней средой

*Методические указания:*

При изучении темы магистрант должен знать роль управления качеством в управлении предприятием, понимать субъект, принципы и объект управления качеством.

Магистрант должен знать функции управления качеством и их взаимосвязь, факторы, формирующие качество продукции, подходы к оценке уровня качества продукции, понимать сущность и принципы квалитметрии.

Литература: [1]- [32].

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие принципы легли в основу концепции всеобщего управления качеством?
2. В чем должна выражаться ориентация организации на потребителя?
3. Какие каналы «обратной связи» организации с потребителем применяются в практике управления качеством?
4. В чем заключается принцип роли руководства?
5. Как обеспечить ведущую роль руководства на практике?
6. В чем заключается принцип вовлечения сотрудников?
7. На чем основан принцип процессного подхода?
8. Что такое «процесс» в теории управления качеством?
9. Что необходимо для эффективного выполнения процесса?
10. В чем заключается принцип системного подхода к управлению?
11. Как на практике реализовать принцип системного управления?
12. В чем заключается принцип постоянного совершенствования?
13. В чем заключается принцип принятия решений, основанных на фактах?
14. В чем заключается принцип взаимовыгодных отношений с поставщиками и как его можно реализовать?
15. Какое место занимает Управление качеством в системе общего менеджмента сегодня?
16. В чем заключается основной смысл концепции Всеобщего управления качеством, и насколько эта концепция применима для малых предприятий?
17. На каких принципах базируется концепция TQM?
18. Что должно быть отражено в Политике качества предприятия?

19. Какие показатели могут планироваться при разработке СМК?
20. В чем сущность расчетно-аналитического метода планирования повышения качества?
21. Перечислите основные принципы и задачи планирования повышения качества
22. Какие показатели эффективности повышения качества можно использовать при планировании?

### **Тема 3. Современные модели разработки качества.**

*Содержание темы.* Системы менеджмента качества на основе международных стандартов (МС) ИСО серии 9000. Системный и процессный подход. Политика и цели в области качества. Основные положения МС ИСО 9001:2000 (ГОСТ Р ИСО 9001:2001) и новой версии МС ИСО 9000:2008. Документальное оформление системы качества в соответствии с МС ИСО 9001. Рекомендации по улучшению систем менеджмента качества на основе ИСО 9004:2000 (ГОСТ Р ИСО 9004:2001). Система менеджмента безопасности пищевой продукции в соответствии со стандартами ИСО 22000, основные особенности, отличительные черты. Система безопасности качества продукции в соответствии в принципами ХАССП, нормативная база, особенности и отличия.

*Методические указания:*

При изучении темы магистрант должен знать отличительные особенности стандартов серий ИСО 9000 и 22000, нормативную базу данных стандартов, основные положения. Магистрант должен освоить нормативную базу и основные принципы ХАССП, знать определения понятий «критическая контрольная точка», «безопасность продукции».

Литература: [25]- [29].

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие документы входят в серию стандартов ISO-9000?
2. Зачем понадобился пересмотр стандартов ISO-9000?
3. Какие стандарты относят к «поддерживающим» стандартам семейства ISO 9000?
4. Обоснуйте необходимость разработки МС ИСО серии 9000.
5. Назовите причины, по которым отечественные предприятия внедряют данные стандарты в практику своей деятельности.
6. Проведите сравнительный анализ основных положений КСУКП и МС ИСО серии 9000.
7. Какие международные стандарты ИСО стали основой управления качеством продукции и услуг во многих странах мира?
8. Назовите основные отличия содержания ГОСТ Р ИСО 9004:2001 от ГОСТ Р ИСО 9001:2001.
9. В каком стандарте приведены принципы СМК?
10. Для чего предназначены стандарты ISO 14000?
11. В чем отличие системы стандартов ISO 14000 от других документов, разработанных в области охраны окружающей среды?
12. Какие стандарты семейства ISO 9000 действуют в нашей стране?
13. Назовите отличительные особенности серии стандартов ISO 22000.

#### **Тема 4. Технология разработки и внедрения системы менеджмента качеством в организации.**

*Содержание темы.* Иерархия документации СМК. Порядок разработки и документирования процедур СМК. Политика в области качества, общее руководство, организационная структура, обязанности и полномочия персонала, ресурсы, рабочие процедуры, документация. Процессы жизненного цикла продукции. Процессы измерений, анализа и улучшений в СМК. Аудит СМК, задачи проведения внутреннего аудита, организационные принципы, подготовка к проведению внутреннего аудита. Сертификация системы менеджмента качества.

*Методические указания:*

При изучении темы студент должен знать порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества, корректирующие мероприятия, документацию, оформляемую на различных стадиях данных процессов, нормативную базу и порядок сертификации СМК.

Литература: [26]- [32].

Вопросы для самоконтроля:

1. В чем заключается роль высшего руководства при разработке, внедрении и функционировании СМК?
2. Дайте характеристику основных документов СМК.
3. Раскройте содержание положений СМК в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000:2001.
4. Назовите основные цели при внедрении систем качества.
5. Какие условия необходимо выполнить для эффективного функционирования системы управления качеством в соответствии с требованиями стандартов ИСО?
6. Назовите причины неэффективности систем менеджмента качества.
7. Какие системы сертификации действуют в России в настоящее время?
8. Какие принципы положены в основу процедуры сертификации Системы качества?
9. Что может дать отечественному производителю получение сертификата соответствия международным стандартам ISO серии 9000?
10. Если у предприятия есть отечественный сертификат соответствия, будет ли принят за рубежом?
11. Производится ли в России сертификация Систем качества предприятий в соответствии с международными нормами и правилами?