

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ
(МОДУЛЯ)/ПРАКТИКИ**

**Б1.В.ОД.21 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ИНДУСТРИИ
ГОСТЕПРИИМСТВА**

наименование дисциплин (модуля)/практики

Автор: Обыденнова Н.А.

Код и наименование направления подготовки, профиля: 38.03.02 – Менеджмент
направленность (профиль) "Гостиничное и ресторанное дело"

Квалификация (степень) выпускника: Бакалавр
Форма обучения: Очная

Цель освоения дисциплины:

Сформировать у студентов способность разрабатывать и реализовывать процедуры контроля безопасности продукции и услуг предприятия питания, гостиничного комплекса; способность осуществлять оценку и контроль финансовых и материальных ресурсов департаментов (служб, отделов) предприятий питания, департаментов (служб, отделов) гостиницы.

План курса:

Тема 1. Понятие качества и особенности управления качеством в индустрии гостеприимства.

Понятия «качество услуг» и «удовлетворенность потребителей». Преимущества, получаемые организацией при обеспечении удовлетворенности потребителей качеством услуг. Сущность качества и управления качеством. Общая характеристика понятия качества, его роль в современной экономике. Качество как экономическая категория. Качество как объект управления. Влияние качества на конкурентоспособность организации. Принципы менеджмента качества. Роль контроля при управлении качеством. Ключевые этапы контроля качества продукции и услуг в индустрии гостеприимства. Виды контроля в зависимости от: места контроля и этапов работы; охвата контролируемой продукции. Затраты на качество: классификация затрат на качество; взаимосвязь затрат на качество и достигнутого уровня качества.

Тема 2. Оценка уровня качества продукции и услуг в индустрии гостеприимства.

Требования и потребности потребителей. Федеральный Закон РФ «О защите прав потребителей». Закон РФ «О техническом регулировании». Структура требований к продукции и услугам согласно закону «О техническом регулировании». Технические регламенты: их сущность и цель. Подтверждение соответствия: сущность, цели, принципы и основные формы подтверждения соответствия. Закон РФ «О единстве измерений»: сущность цели и структура закона. Мониторинг как непереносимое требование и один из оперативных способов проверки работы системы качества. Аудит. Сущность аудита. Цель

аудита. Виды аудита. Принципы проведения аудита. Типовая схема проведения сервисного аудита. Бракераж полуфабрикатов и продукции собственного приготовления. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.

Тема 3. Статистические методы контроля и управления качеством.

Основы метрологии и квалитметрии. Квалитметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. Корреляционный анализ в управлении качеством. Распределения случайной величины; нормальное распределение. Планы статистического контроля. Гистограммы – использование, построение, простейшие приемы расчета количественных характеристик. Карты Шухарта – их виды, построение, использование статистического регулирования технологических процессов. Гистограммы. Диаграммы рассеивания. Блок-схемы.

Тема 4. Основные методы и инструменты управления качеством в индустрии гостеприимства.

Методы определения показателей качества продукции. Методы сбора и обработки информации от потребителя. Контрольные листы наблюдения. Проверка методом «тайный посетитель». Технологические карты. Бракераж. Инструменты проектирования качества. Методика STRVQUAL. Диаграмма Парето, диаграмма причинно-следственных связей Исикавы, диаграмма разброса, стратификация – построение, сфера применения. Функционально- стоимостной анализ, функционально-физический анализ, анализ видов и последствий отказов – их суть и использование. Метод развертывание функции качества – сущность метода, его цель, построение «дома качества», использование полученной информации.

Тема 5. Стандартизация продукции и услуг в индустрии гостеприимства.

Стандарты: сущность, цель и принципы стандартизации. Разработка системы менеджмента качества. Порядок построения и внедрения СМК. Документация СМК, ее роль и структура. Понятие и принципы стандартизации. Категории и виды стандартизации. Документальное обеспечение стандартизации. Стандарты рабочих процедур. Стандарты обслуживания. Стандартизация производственного процесса. Коммуникационные стандарты. Стандарты внешнего вида. Адаптация основных стандартов предприятия под ежедневное использование сотрудниками.

Тема 6. Процессный подход в управлении качеством.

Функциональный и процессный подходы к управлению качеством в индустрии гостеприимства. Процессы в системе менеджмента качества. Определение процессов. Процессная модель СМК. Обязательные атрибуты бизнес-процессов. Методология управления процессами. Цели управления процессами. Классификация процессов: по уровню иерархии в организации; по общему предназначению Процессы в современной организации. Основные и вспомогательные процессы; сети процессов. Инструменты совершенствования бизнес-процессов. Развитие стандартов семейства ISO 9000. Цель стандартов, их универсальность, область применения и общая структура. Структура и содержание основных разделов стандарта.

Тема 7. Перспективные системы менеджмента качеством.

Качество на производственных предприятиях 19 – 21 вв. Эволюция подходов к управлению качеством. Особенности японского и американского подходов к управлению качеством. Опыт управления качеством в Германии, во Франции, общеевропейский опыт. Система «6 сигма». Концепции JIT, Канбан, Кайдзен. Всеобщее управление качеством (TQM) Концептуальные основы TQM. Базовые принципы TQM. Пре- имущества, которые дает организации применение методологии TQM. Концепция управления качеством

ХАССП. Принципы системы ХАССП.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

В ходе реализации дисциплины Б1.В.ОД.21 «Управление качеством в индустрии гостеприимства» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:

при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);

– при проведении занятий семинарского типа:

опрос, тестирование, эссе, практические задания;

- при проведении промежуточной аттестации:

ответ на вопросы билета и практическое задание.

Зачет проводится в виде устного опроса.

Основная литература:

1. Петухова Л.В. Концепция всеобщего управления качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.В. Петухова, Я.В. Денисова. — Электрон. текстовые данные. — Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. — 100 с. — 978-5-7882-1741-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62185.html>