

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ДЛЯ СТУДЕНТОВ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ
К ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО
ПИТАНИЯ НА ПРИНЦИПАХ ИСО И ХАССП»**

(ПРИЛОЖЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

Дисциплина Б1.Б.4Управление качеством в сфере общественного питания на принципах ИСО и ХАССП

индекс и наименование дисциплины в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом

Укрупненная группа 19.00.00 Промышленная экология и биотехнологии

код и наименование укрупненной группы

Направление подготовки 19.04.04 Технология продукции и организация общественного питания

код и наименование направления подготовки

Направленность/профиль 19.04.04.01 Новые пищевые продукты для рационального и сбалансированного питания

код и наименование профиля подготовки

Институт Торгово-экономический

Кафедра технологии и организации общественного питания

Квалификация (степень) выпускника
Магистр

Красноярск 2018

УДК 006.1.004.12:642.5(07)

Рецензент

Доктор биологических наук, профессор кафедры технологии и организации общественного питания ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет»
Г. Г. Первышина

Управление качеством в сфере общественного питания на принципах ИСО и ХАССП : метод. указания к выполнению контрольных работ для студентов направления подготовки 19.04.04 «Технология продукции и организация общественного питания» / Сибирский федеральный ун-т ; сост. И. Н. Пушмина. – Красноярск, 2018. – 12 с.

УДК 006.1.004.12:642.5(07)

Составитель

Ирина Николаевна Пушмина

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ НА ПРИНЦИПАХ ИСО И ХАССП

*Методические указания к выполнению контрольных работ для студентов направления подготовки 19.04.04 «Технология продукции и организация общественного питания»
профиль 19.04.04.01 «Новые пищевые продукты
для рационального и сбалансированного питания»
заочной формы обучения*

© ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет», 2018

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ.....	5
КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ.....	8
УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

В целях контроля систематической самостоятельной работы студентов заочной формы обучения по дисциплине «Управление качеством в сфере общественного питания на принципах ИСО и ХАССП» учебным планом и учебной программой направления подготовки 19.04.04 «Технология продукции и организация общественного питания» магистерской программы 19.04.04.01 «Новые пищевые продукты для рационального и сбалансированного питания» предусмотрено выполнение контрольной работы. Контрольные задания выдаются студентам для самостоятельного выполнения во внеучебное время.

Оформляют контрольные работы на листах белой бумаги с одной стороны (формат А4), шрифт 14, межстрочный интервал – 1. По всем четырем сторонам листа оставляют поля (левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм) в соответствии со СТО 4.2-07-2014 (стандарт СФУ) и ГОСТ 7.32–81 «Отчет о научно-исследовательской работе. Общие требования и правила оформления». Список использованных источников оформляют в соответствии с правилами библиографии.

В контрольных работах не допускаются:

- многочисленные исправления и небрежность в оформлении;
- несоответствие выполненного задания установленному контрольному заданию;
- контрольные работы, оформленные с отклонениями от стандарта **СТО 4.2-07-2014** подлежат корректировке до соответствия установленным требованиям;
- работы, выполненные не в полном объеме, также не засчитываются.

В установленные сроки проводится защита контрольных работ. Студенты, не выполнившие или не защитившие контрольные работы, не допускаются к зачету.

Контрольная работа содержит следующие разноуровневые задания:

- Расчет совокупной выборки, составление анкет социологического опроса в области качества продукции общественного питания.
- Определение системы оценки показателей качества.
- Составление иерархического «дерева свойств» качества продукции.
- Построение причинно-следственной диаграммы.
- Проведение SWOT – анализа и бенчмаркинга.
- Составление политики качества. Описание стадий жизненного цикла продукции с использованием «петли качества».
- Процессный подход к созданию системы менеджмента качества. Планирование и проектирование процессов.

- Разработка программы безопасности продукции и производственного контроля на предприятии общественного питания на основе принципов ХАССП (НАССР) с указанием контрольных критических точек (ККТ).

Все контрольные задания выполняются студентом для выбранной продукции общественного питания и типа предприятия общественного питания по самостоятельному выбору, соотнесенному с темой магистерской диссертации.

КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

ЗАДАНИЕ № 1

Расчет совокупной выборки, составление анкет социологического опроса в области качества продукции общественного питания

1. Произвести расчет совокупной выборки потенциальных потребителей выбранного предприятия общественного питания по генеральной совокупности.
2. Составить анкету социологического опроса в области качества продукции общественного питания.

ЗАДАНИЕ № 2

Определение системы оценки показателей качества

1. Изучить ГОСТ Р «Система показателей качества продукции. Номенклатура показателей».
2. Определить систему оценки показателей качества для выбранной продукции общественного питания с точки зрения предприятия – изготовителя.
3. Определить систему оценки показателей качества для выбранной продукции общественного питания, рассматривая проблему под углом зрения потребителя.
4. Для выбранной продукции определить единичные, комплексные показатели качества, обобщенный комплексный показатель.
5. Для выбранной продукции определить весовые коэффициенты органолептических показателей качества.

ЗАДАНИЕ № 3

Составление иерархического «дерева свойств» качества продукции

1. Изучить ГОСТ Р «Система показателей качества продукции. Номенклатура показателей».
2. Построить «дерево свойств» качества для выбранной продукции общественного питания с точки зрения предприятия – изготовителя.
3. Построить «дерево свойств» качества для выбранной продукции общественного питания, рассматривая проблему под углом зрения потребителя.

ЗАДАНИЕ № 4

Построение причинно-следственной диаграммы (диаграмма К. Исикавы, рыба кость)

1. Построить причинно-следственную диаграмму для выбранной продукции общественного питания.

ЗАДАНИЕ № 5

Проведение SWOT – анализа и бенчмаркинга

1. Составить SWOT – анализ для выбранных объектов (продукции общественного питания и предприятия общественного питания).
2. Провести бенчмаркинг для выбранных объектов (предприятия общественного питания).

ЗАДАНИЕ № 6

Составление политики качества.

Описание стадий жизненного цикла продукции с использованием «петли качества»

1. Сформулировать политику качества вашей фирмы.

При составлении политики качества фирмы необходимо учитывать:

Принципы системы обеспечения качества

- удовлетворение требования заказчиков;
- постоянное улучшение оказываемой услуги;
- эффективность при предоставлении услуги.

Пути реализации данных принципов

- четкое определение потребностей заказчика и характеристик качества;
- проведение предупредительных мер во избежание неудовлетворенности заказчика;
- проведение оптимизации расходов с целью достижения уровня услуги;
- осуществление непрерывной проверки требований и результатов.

2. Пользуясь «петлей качества», определите конечную цель, опишите все жизненно важные стадии производства выбранного продукта, начиная с маркетинга, проектирования, закупки и заканчивая утилизацией. Описание должно иметь вид руководства к действию. Отдельные части производства продукта должны содержать виды ответственности и описываться элементами системы качества.

ЗАДАНИЕ № 7

Процессный подход к созданию системы менеджмента качества.

Планирование и проектирование процессов

1. Используя процессный подход, выполнить проектирование производственных процессов, а также процессов планирования,

контроля и улучшения качества для выбранных объектов; выбрать наиболее критичный процесс.

ЗАДАНИЕ № 8

Разработка программы безопасности продукции и производственного контроля на предприятии общественного питания на основе принципов ХАССП (НАССР) с указанием контрольных критических точек (ККТ)

1. Разработать программу безопасности продукции и производственного контроля на предприятии общественного питания на основе принципов ХАССП (НАССР) с указанием контрольных критических точек (ККТ)

А. Сбор данных о продукции в системе ХАССП.

Построение и проверка производственной блок-схемы технологического процесса (диаграммы потока)

1. Выбрать тип предприятия общественного питания, вид продукта, производство которого вы собираетесь организовать.
2. Произвести сбор данных о продукции в системе ХАССП
3. Выполнить построение и проверку производственной блок-схемы технологического процесса (диаграммы потока) для выбранного продукта.

Б. Выявление опасных факторов и определение контрольных мер.

Метод анализа рисков по качественной диаграмме (построение качественной диаграммы)

1. Выявить опасные факторы и определить контрольные меры в технологических процессах получения выбранного продукта, используя метод анализа рисков по качественной диаграмме (построить диаграмму).

В. Определение критических контрольных точек.

Построение «дерева принятия решений» по критическим контрольным точкам процесса.

Построение «дерева принятия решений» по критическим контрольным точкам сырья

1. Определить критические контрольные точки в производственных процессах выбранного продукта.
2. Построить «дерево принятия решений» по критическим контрольным точкам процесса.
3. Построить «дерево принятия решений» по критическим контрольным точкам сырья.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Для оценки владений, умений, знаний студентов по результатам выполнения разноуровневых заданий контрольной работы в процессе текущего и промежуточного контроля применяются формулировки:

- «достаточный уровень», «недостаточный уровень» и следующие критерии оценивания:

- Оценка «достаточный уровень» - полное раскрытие темы задания (вопроса); указание точных названий и определений; правильная формулировка и применение понятий (категорий); приведение формул, соответствующей статистики и тому подобное; самостоятельность ответа, умение вводить и использовать собственные классификации и квалификации, анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме задания. Допускается присутствие несущественных ошибок в определении понятий (категорий), в формулах, статистических данных, существенно не меняющих суть излагаемого материала; наличие не более трех незначительных грамматических, стилистических ошибок; неспособность самостоятельно вводить и использовать собственные классификации и квалификации.

- Оценка «недостаточный уровень» - нераскрытие темы задания, а лишь отражение общих направлений темы задания; большое количество существенных ошибок; наличие грамматических и стилистических ошибок; отсутствие знаний, умений и навыков, обозначенных выше в качестве критериев выставления положительной оценки.

При проведении зачета и формировании окончательной оценки за зачет по данной дисциплине учитывается результат выполнения студентом разноуровневых заданий контрольной работы.

Суммарная оценка по результатам выполнения разноуровневых заданий контрольной работы вносит вклад в общую окончательную оценку за зачет по дисциплине и составляет 25%.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Управление качеством в сфере общественного питания на принципах ИСО и ХАССП: учеб. пособие / сост. И. Н. Пушмина. – [Электронный ресурс] Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2017. – 2,94 МБ. – 286 с. – Режим доступа : <http://e.sfu-kras.ru/>.
2. Управление качеством в сфере общественного питания на принципах ИСО и ХАССП: учеб.-метод. пособие / сост. И. Н. Пушмина. – [Электронный ресурс] Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2017. – 1,11 МБ. – 191 с. – Режим доступа : <http://e.sfu-kras.ru/>.
3. Управление качеством в сфере общественного питания на принципах ИСО и ХАССП [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс [для студентов напр. 19.04.04 «Технология продукции и организация общественного питания», ОП 19.04.04.01 «Новые пищевые продукты для рационального и сбалансированного питания»] / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост. И. Н. Пушмина. – Красноярск : СФУ, 2017. – 12,2 МБ. – Режим доступа : <https://e.sfu-kras.ru>.
4. Управление качеством в сфере общественного питания на принципах ИСО и ХАССП [Электронный ресурс] : электронный обучающий курс / сост. И. Н. Пушмина // Система электронного обучения СФУ e.sfu-kras.ru. – Красноярск, 2017. – Режим доступа : <http://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=1849>.
5. Управление качеством в сфере общественного питания на принципах ИСО и ХАССП [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс [для студентов напр. 260800.68 «Технология продукции и организация общественного питания», магистерской программы 260800.68.01 «Новые пищевые продукты для рационального и сбалансированного питания»] / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост. И. Н. Пушмина. – Красноярск : СФУ, 2013 (Введено оглавление). – Режим доступа : <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/UMKD/i-953468213.exe>.
6. Управление качеством в сфере общественного питания на принципах ИСО и ХАССП [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие [для студентов напр. 260800.68 «Технология продукции и организация общественного питания»] / Сиб. федерал. ун-т ; сост. И. Н. Пушмина. – Электрон. текстовые дан. (PDF, 5,7 Мб). – Красноярск : СФУ, 2013. – 295 с. – (Магистратура). – Загл. с титул. экрана. – Библиогр.: с. 242-246. – Изд. № 2013-1459 : Б. ц. – Режим доступа : <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/elib/b65/i-988917.pdf>.

Дополнительная литература:

1. Агарков, А. П. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки «Менеджмент» и «Экономика» (квалификация «бакалавр») / А. П.

Агарков. – Москва : Дашков и К°, 2014. – 204 с. – Режим доступа : <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=450883>.

2. Дунченко, Н. И. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности [Текст] : учебное пособие: [для студентов, обучающихся по специальности «Экономика и управление на предприятии пищевой промышленности»] / Н. И. Дунченко, М. Д. Магомедов, А. В. Рыбин ; Изд.-торговая корпорация «Дашков и К». – Москва : Дашков и К, 2012. – 210 с. Режим доступа : <http://www.znaniium.com/bookread.php?book=415066>.

3. Кантере, В. М. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции на основе международного стандарта ИСО 22000 / В. М. Кантере, В. А. Матисон, Ю. С. Сазонов. – Москва : Типография РАСХН, 2010. – 456 с.

4. Попова Е.А. Обработка результатов эксперимента по исследованию качества пищевых продуктов: учеб. пособие / Е. А. Попова, И. Н. Пушмина; Красноярск. гос. торг.-экон. ин-т. – Красноярск, 2010. – 82 с.

5. Принципы ХАССП. Безопасность продуктов питания и медицинского оборудования. – Изд-во : Стандарты и качество, 2010. – 232 с.

6. Профессиональные стандарты индустрии питания : [справочник] : в 2 т. / Федерация рестораторов и отельеров. – Москва : Ресторанные ведомости, 2009 – 2010, Т. 2: Профессиональные стандарты индустрии питания : [справочник] / Федерация рестораторов и отельеров. – Москва : Ресторанные ведомости, 2010. – 295с.

7. Стандартизация и контроль качества на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс [для студентов напр. 260800.62 «Технология продукции и организация общественного питания», профиля 260800.62 .01 «Технология организации ресторанного дела»] / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост. И. Н. Пушмина.– Красноярск : СФУ, 2014. (Введено оглавление). – Режим доступа : <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/UMKD/i-088446936.exe>.

8. Термины и определения в области пищевой и перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания : справочник / авт.-сост. Т. Н. Иванова [и др.]. – Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2007. – 393 с.

9. Технический регламент Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» (ТР ТС 021/2011) [Электронный ресурс]: решение Коллегии Евразийской экономической комиссии от 09.12.2011 № 880. – Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа : <http://www.consultant.ru>.

10. Технический регламент Таможенного союза «О безопасности отдельных видов специализированной пищевой продукции, в том числе диетического лечебного и диетического профилактического питания» (ТР ТС 027/2012) [Электронный ресурс]: решение Коллегии Евразийской экономической комиссии от 18.10.2012 № 191. – Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа : <http://www.consultant.ru>.

11. Технический регламент Таможенного союза «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств» (ТР ТС 029/2012) [Электронный ресурс]: решение Коллегии Евразийской экономической комиссии от 01.10.2012 № 258. – Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа : <http://www.consultant.ru>.

12. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания [Текст] : учебник для вузов по направлениям подготовки 27.03.02 «Управление качеством»; 38.03.02 «Товароведение», 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания» / под общ. ред. В. М. Позняковского. – Москва : ИНФРА-М, 2016. – 335 с.

13. Управление качеством в сфере общественного питания на принципах ИСО и ХАССП [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие для практич. занятий [для студентов напр. 260800.68 «Технология продукции и организация общественного питания»] / Сиб. федерал. ун-т ; сост. И. Н. Пушмина. – Электрон. текстовые дан. (PDF, 3,5 Мб). – Красноярск : СФУ, 2013. – 194 с. – (Магистратура). – Загл. с титул. экрана. – Библиогр.: с. 112-115. Изд. № 2013-1458 : Б. ц. – Режим доступа : <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/elib/b65/i-124302.pdf>.

14. Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности продуктов питания // СанПиН 2.3.2.1078-01. – Москва, 2002. – 342 с.

15. Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов: санитар.-эпидемиол. правила и нормативы: 2.3.2. Продовольств. сырье и пищевые продукты: СанПиН 2.3.2.2421-08: доп. 11 к СанПиН 2.3.2.1078-01: утв. Гл. гос. санитар. врачом Рос. Федерации 01.10.08: введ. в действие 1.11.08 / Федер. служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. – Изд. офиц. – Москва : Федер. центр гигиены и эпидемиологии Роспотребнадзора, 2008. – 7 с.

16. Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов: санитар.-эпидемиол. правила и нормативы: 2.3.2. Продовольств. сырье и пищевые продукты: СанПиН 2.3.2.2354-08: доп. и изм. 8 к СанПиН 2.3.2.1078-01: [утв. Гл. гос. санитар. врачом Рос. Федерации 21.04.08; введ. в действие с 1 июля 2008 г.]. – Москва : Федер. центр гигиены и эпидемиологии Роспотребнадзора, 2009. – 24 с.

17. Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов: санитар.-эпидемиол. правила и нормативы: 2.3.2. Продовольств. сырье и пищевые продукты: СанПиН 2.3.2.2351-08: доп. и изм. 7 к СанПиН 2.3.2.1078-01: [утв. Гл. гос. санитар. врачом Рос. Федерации 05.03.2008: введ. в действие с 1 мая 2008 г.]. – Изд. офиц. – Москва : Федер. центр гигиены и эпидемиологии Роспотребнадзора, 2009. – 20 с.

18. Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов: санитар.-эпидемиол. правила и нормативы: 2.3.2. Продовольств. сырье и пищевые продукты: СанПин 2.3.2.1324-03: [утв. Гл. гос.

санитар. врачом Рос. Федерации 21.05.03: взамен СанПиН 42-123-4117-86; введ. в действие 25.06.03]. – Изд. офиц. – Москва : Минздрав России, 2003. – 24 с.

19. ГОСТ Р 51740-2001 Технические условия на пищевые продукты. Общие требования к разработке и оформлению. – Введ. 25-04-2001. – Москва : Изд-во стандартов, 2001. – 36 с.

20. ГОСТ Р 52349-2005 Продукты пищевые. Продукты пищевые функциональные. Термины и определения. – Введ. 31-05-2005. – Москва : Изд-во стандартов, 2005. – 8 с.

21. ГОСТ Р ИСО 3972-2005 Органолептический анализ. Методология. Метод исследования вкусовой чувствительности. – Введ. 29-12-2005. – Москва : Изд-во стандартов, 2005. – 11 с.

22. ГОСТ Р 50763-2007. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия. – Введ. 01.01.2009. – Москва : Стандартинформ, 2008. – 10 с.

23. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: [утв. и введ. в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. № 471-ст взамен ГОСТ Р ИСО 9000-2001]. – Введ. впервые. – Изд. офиц. – Москва : Стандартинформ, 2009. – 30 с.

24. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования: [утв. и введ. в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. № 471-ст взамен ГОСТ Р ИСО 9001-2001]. – Введ. впервые. – Изд. офиц. – Москва : Стандартинформ, 2009. – 26 с.

25. ГОСТ Р 51705.1-2001 Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования: [принят Постановлением Госстандарта России от 23 января 2001 г. № 31-ст с учетом директивы Совета Европейского Сообщества 93/43 от 14.06.1993 г. «О гигиене пищевых продуктов», введ. в действие 01.07.2001]. – Введ. впервые. – Дата актуализации: 01.08.2009 г. – Изд. офиц. – Москва: Стандартинформ, 2009. – 12 с.

26. ГОСТ Р 53104-2008 Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продуктов общественного питания. – Введ. 18. 12. 2008. – Москва : Стандартинформ, 2009. – 14 с.

27. ГОСТ Р 53106-2008. Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания. – Введ. 01.01.2010. – Москва : Стандартинформ, 2009. – 13 с.

28. ГОСТ ISO 5492-2014. Органолептический анализ. Словарь. – Введ. 2016-01-01. – М. : Стандартинформ, 2016. – 51 с.