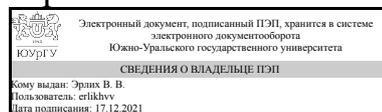


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института  
Институт спорта, туризма и  
сервиса



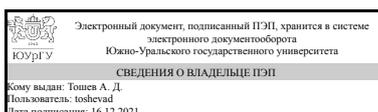
В. В. Эрлих

## 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

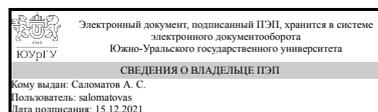
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

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



А. Д. Тошев

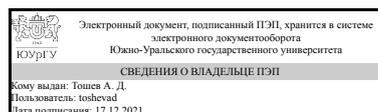
Разработчик программы,  
к.техн.н., доцент



А. С. Саломатов

СОГЛАСОВАНО

Руководитель образовательной  
программы  
д.техн.н., проф.



А. Д. Тошев

## 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 позволят 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: навыками применения научнотехнической 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
---	---

Современные ресурсосберегающие технологии, Санитария и гигиена питания, Нутрициология, Физиология питания	Экспертиза объектов и систем сервиса, Безопасность продуктов питания, Диагностика 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
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 четко и обоснованно формулировать необходимость и целесообразность рационального питания; уметь определять пищевой статус Имеет практический опыт: технологиями организации процесса самообразования; приемами целеполагания в современной перспективе, способами планирования, организации, самоконтроля и самооценки деятельности
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: действующими технологическими процессами производства продукции, - обеспечивающими сбережение пищевой и биологической ценности исходного сырья с целью получения высококачественной продукции; - критической оценкой полученных результатов.
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: Учетом затрат на предприятии ресторанного бизнеса, Владеть навыками экспертиз для проведения качества технологий в сервисе
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: методами определения параметров безопасной работы объектов пищевой промышленности в профессиональной деятельности и в чрезвычайных ситуациях

#### 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	
с применением дистанционных образовательных технологий	0		
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 сервиса	1,5	1	0,5	0
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. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

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	Семестр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	6	Промежуточная аттестация	1	-	1	В соответствии с порядком начисления баллов	зачет
2	6	Бонус	2	-	100	В соответствии с порядком начисления баллов.	зачет
3	6	Текущий контроль	3	1	100	В соответствии с порядком начисления баллов.	зачет

### 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Не предусмотрены

### 6.3. Оценочные материалы

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

Фонды оценочных средств по каждому контрольному 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
2. Европейский гостиничный маркетинг [Текст] учеб. пособие для шк. гостинич. и ресторан. бизнеса в Европе Пер. с англ. Е. Ю. Драгныш. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 221, [1] с.
3. Управление человеческими ресурсами в европейском гостиничном бизнесе Учеб. пособие для шк. гостинич. и ресторан. бизнеса в Европе Сост. П. Григолли, Д. Чеполларо; Пер. с англ. М. А. Баскаковой. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 115,[2] с. ил.

*б) дополнительная литература:*

1. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов [Текст] учеб. пособие по специальности 060800 "Экономика и упр. на предприятии туризма и гостинич. хоз-ва" Т. Л. Тимохина ; Моск. акад. турист. и гостинично-ресторан. бизнеса при Правительстве Москвы. - М.: Книгодел : МАТГР, 2004. - 287 с.
2. Исмаев, Д. К. Маркетинг иностранного туризма в Российской Федерации: Теория и практика деятельности туристских фирм [Текст] учеб. пособие по специальностям "Менеджмент орг." и "Социал. -культур. сервис и туризм" Д. К. Исмаев; Моск. акад. турист. и гостинично-ресторан. бизнеса при правительстве Москвы. - М.: Мастерство, 2002. - 187, [1] с.
3. Адамс, Д. Автостопом по Галактике Сб.: Пер. с англ. Д. Адамс; Предисл. М. Александрова. - М.: АСТ: Транзиткнига, 2005
4. Адамс, Д. Автостопом по галактике ; Ресторан "У конца Вселенной" [Текст] фантаст. романы Д. Адамс ; пер. с англ. В. И. Баканова и др. - М.: АСТ, 2018. - 317, [2] с.
5. Экономика и организация туризма : международный туризм [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям) Е. Л. Драчева и др.; под ред. И. А. Рябовой и др.; Моск. акад. турист. и гостинично- ресторан. бизнеса. - 4-е изд., испр. и доп. - М.: КноРус, 2010

*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**

Нет

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 АВУ – 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»