

20-5357

ДУБЛЕТ

УЧЕБНОЕ
ПОСОБИЕ

Е. В. Чернова
Н. В. Барсукова

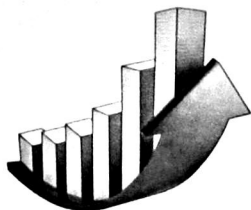
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

20-05358



СПб

Санкт-Петербург



**УЧЕБНОЕ
ПОСОБИЕ**

Е. В. Чернова
Н. В. Барсукова

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
НА ПРЕДПРИЯТИИ
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

ТРОИЦКИЙ МОСТ
ТМ 2021
Санкт-Петербург

УДК 642.5.004.12(075.8)
ББК 36.99:65.291.823.2я73
Ч49

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

Елена Викторовна Чернова, Наталья Валерьевна Барсукова

Литературный редактор
Художественный редактор
Верстка
Корректурa

*А. Доронина
В. Лаврова
А. Полянский
М. Одинокова*

Рецензенты:

С. А. Степанова — доктор экономических наук, профессор, заведующая кафедрой гостиничного и ресторанного бизнеса Санкт-Петербургского государственного экономического университета;

О. Н. Тимошенко — главный технолог ООО «АППЕТИТПРОМ».

Ч49 Чернова Е. В.

Управление качеством на предприятии общественного питания: Учебное пособие / Е. В. Чернова, Н. В. Барсукова. — СПб.: Троицкий мост, 2021. — 234 с.: ил.

ISBN 978-5-6044302-1-7

Учебное пособие предназначено для обеспечения аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы студентов по дисциплине «Управление качеством на предприятии общественного питания». Содержит лекции, задания к практическим, семинарским занятиям и занятиям, проводимым в интерактивной форме, вопросы и тестовые задания, список источников.

Предназначено для бакалавров, обучающихся по направлению подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания».

УДК 642.5.004.12(075.8)
ББК 6.99:65.291.823.2я73

ISBN 978-5-6044302-1-7

© ООО «ИТК Троицкий мост», 2021

Подписано в печать 10.09.2020. Формат 60 × 90¹/16. Бумага офсетная. Гарнитура «Ньютон». Печать офсетная. Усл. п. л. 14,6. Тираж 50 экз. ООО «ИТК Троицкий мост», тел.: (812) 904-45-24, www.trmost.com Отпечатано с готовых диапозитивов в ООО «Типография Лесник» 197183, г. Санкт-Петербург, ул. Сабировская, д. 37, лит. Д, ком. 206.

ОГЛАВЛЕНИЕ

СПИСОК АББРЕВИАТУР	5
ПРЕДИСЛОВИЕ	6
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ КУРС	9
1.1. Качество как объект управления в конкурентном пространстве.....	9
1.1.1. Качество — понятие и подходы.....	9
1.1.2. Показатели качества	23
1.1.3. Методы определения качества продукции	36
1.2. Современная концепция управления качеством	41
1.2.1. Основные положения теории управления качеством	41
1.2.2. Эволюция подходов к управлению качеством.....	52
1.2.3. Управление качеством продукции общественного питания.....	59
1.2.4. Управление качеством услуг общественного питания	82
1.2.5. Имена, школы и концепции в управлении качеством	92
1.2.6. Инструменты и технологии управления качеством	127
1.2.7. Разработка и внедрение системы менеджмента качества на предприятии	149
1.3. Управление безопасностью пищевой продукции на основе принципов НАССР	155
ГЛАВА 2. ПРАКТИКУМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	167
2.1. Практикум по разделу «Качество как объект управления в конкурентном пространстве».....	167
2.1.1. Тема занятия: Изучение понятия «качество».....	167
2.1.2. Тема занятия: Изучение методик оценки уровня качества продукции	169
2.1.3. Тема занятия: Экспертный метод определения коэффициентов весомости	175
2.2. Практикум по разделу «Современная концепция управления качеством»	181

2.2.1.	Тема занятия: Принципы менеджмента качества.....	181
2.2.2.	Тема занятия: Изучение ГОСТ Р ИСО 9001–2015. Разработка Политики в области качества	184
2.2.3.	Тема занятия: Составление плана разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятии	186
2.2.4.	Тема занятия: Зарубежные школы управления качеством.....	190
2.2.5.	Тема занятия: Российская школа управления качеством.....	191
2.2.6.	Тема занятия: Российские системы управления качеством. Сравнение отечественных и зарубежных школ управления качеством.....	193
2.2.7.	Тема занятия: Инструменты и технологии управления качеством.....	194
2.2.8.	Тема занятия: Планирование продукции общественного питания с использованием технологии развертывания функции качества (QFD).....	196
2.3.	Практикум по разделу «Управление безопасностью пищевой продукции на основе принципов HACCP»	203
2.3.1.	Тема занятия: Изучение стандартов в области безопасности пищевой продукции	203
2.3.2.	Тема занятия: Применение принципов HACCP в предприятиях общественного питания	206
2.4.	Тестовые задания по дисциплине	210
ПРИЛОЖЕНИЯ		225
Приложение А. 14 принципов У. Деминга (первый вариант перевода)		225
14 Принципов У. Деминга.....		228
Приложение Б. 14 принципов (абсолютов) Ф. Кросби.....		228
Приложение В. «Памятка-правила» А. К. Гастева о том, как надо правильно и культурно работать.....		229
Приложение Г. Трактовки понятия «качество».....		231
Приложение Д. Пример заполнения таблицы по изучению принципов менеджмента качества.....		232
Приложение Е. Характеристики отечественных систем управления качеством.....		233