

20-5357

ДУБЛЕТ

УЧЕБНОЕ
ПОСОБИЕ

Е. В. Чернова
Н. В. Барсукова

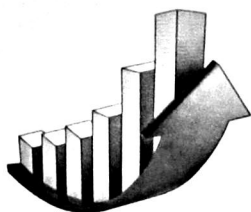
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

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

