

УДК 41.52(076.5)

ББК 36.99я73

У 96

Методические указания составлены в соответствии с рабочей программой по дисциплине, рассмотрены и рекомендованы к изданию редакционно-издательским советом ФГБОУ ВО Ижевская ГСХА, протокол № 2 от 18.05.2017 г.

Рецензент:

С.П.Игнатьев - канд. тех. наук, доцент, зав. кафедры безопасности жизнедеятельности ФГБОУ ВО Ижевская ГСХА

Составитель:

И.Ш.Шумилова

У 96 **Управление качеством** и сертификация услуг общественного питания : метод. указания / Сост.: И.Ш. Шумилова. – Ижевск : ФГБОУ ВО Ижевская ГСХА, 2017. – 67 с.

Методические указания подготовлены для работы бакалавров на практических занятиях, а также для самостоятельной работы под руководством преподавателя. Методические указания, содержащие комплект вопросов для самоподготовки и самоконтроля по основным темам, практические и ситуационные задачи, разработаны в соответствии с рабочей программой для бакалавров всех форм обучения по направлению подготовки «Технология продукции и организация общественного питания».

УДК 641.52(076.5)

ББК 36.99я73

© ФГБОУ ВО Ижевская ГСХА, 2017

© Шумилова И.Ш., составление, 2017

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	5
ПОНЯТИЕ КАЧЕСТВА.	
ИСТОРИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	7
Вопросы для самоподготовки	7
Практические задания	7
ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПРОДУКТОВ ТРУДА И УСЛУГ.	
КАЧЕСТВО И УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ	12
Вопросы для самоподготовки	12
Практические задания	12
СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД.	
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	18
Вопросы для самоподготовки	18
Практические задания	18
ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД	27
Вопросы для самоподготовки	27
Практические задания	27
Вопросы для самоконтроля	31
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ПРОЦЕССЕ ПРОЕКТИРОВАНИЯ И РАЗРАБОТОК	33
Вопросы для самоподготовки	33
Практические задания	33
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ПРОЦЕССЕ ПРОИЗВОДСТВА И ОБСЛУЖИВАНИЯ	37
Вопросы для самоподготовки	37
Практические задания	37
ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ И СЕРТИФИКАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ	46

Вопросы для самоподготовки	46
Практические задания	47
ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ К ЭКЗАМЕНУ	58
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	63
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИНТЕРНЕТ-САЙТОВ	63
СПИСОК НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ	63