



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ  
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА  
ИМЕНИ Ю.А.СЕНКЕВИЧА (ГАОУ ВПО МГИИТ ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА)

КАФЕДРА РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА

## **«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ»**

**Методические указания и контрольные задания  
для студентов заочной формы обучения**

по направлению подготовки 100201.65 «Туризм»  
специализация «Технологии и организация услуг питания»

МОСКВА 2013

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА СОСТАВЛЕНА НА ОСНОВАНИИ ГОС ВПО И УЧЕБНОГО ПЛАНА МГИИТ  
НА КАФЕДРЕ РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА ФАКУЛЬТЕТА «ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО»**

**СОСТАВИТЕЛЬ:**

**ДОЦ., К.Т.Н. СЕМЕНОВ АЛЕКСАНДР ПЕТРОВИЧ**

**1. Цели и задачи дисциплины:** формирование знаний, умений и приобретение компетенций в области управления качества предприятий ресторанного сервиса.

**Задачи дисциплины** – начальное ознакомление студентов со следующими вопросами:

- основные понятия, принципы и задачи менеджмента качества услуг ресторанного сервиса;
- подход к разработке и внедрению системы менеджмента качества (СМК) услуг в организации ресторанного сервиса;
- практика проведения измерения характеристик и контроля качества продукции (услуг) в организации ресторанного сервиса;
- некоторые организационные структуры СМК;
- подтверждение соответствия продукции, процессов, работ и услуг техническим регламентам, стандартам, условиям договоров;
- установление взаимовыгодных отношений с поставщиками и заказчиками и как результат – приобретение начальных практических навыков при:
- оценке качества технологических процессов и услуг организации ресторанного сервиса;
- обеспечении качества обслуживания и предоставлении продукции организации ресторанного сервиса различным категориям и группам потребителей;
- создании СМК в организации ресторанного сервиса.

## **2. Место дисциплины в структуре ООП:**

Данная дисциплина читается для студентов 6-го курса (X семестр) и относится к профессиональному циклу, входящему в него как базовая (общепрофессиональная) часть.

Успешному овладению дисциплины способствует знание предшествующих дисциплин «Математика», «Теория статистики» и «Методы принятия управленческих решений».

## **3. Требования к результатам освоения дисциплины:**

Согласно базовательному стандарту по данному направлению подготовки студент должен обладать следующей профессиональной компетенцией:

- ПК-23 – знанием современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности.

В результате изучения дисциплины студент должен:

### ***Знать:***

- основные понятия и методы менеджмента качества;
- организационные структуры (СМК);
- практические шаги по созданию СМК предприятия ресторанного сервиса.

### ***Уметь:***