

24-3907

НА ДОМ НЕ ВЫДАЕТСЯ



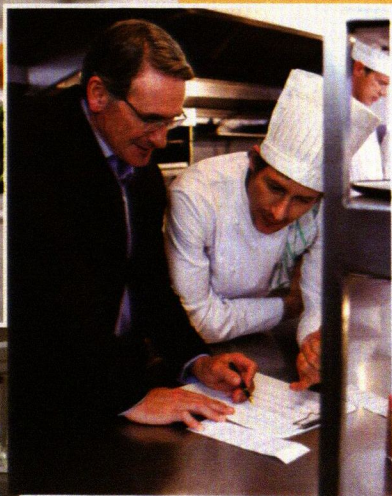
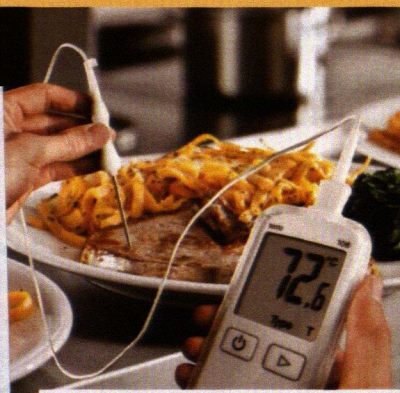
**РЭУ.РФ**

РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Г.В. ПЛЕХАНОВА

**ПРАКТИКУМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

**НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ»**



24-03907

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»  
(ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова»)

Кафедра пищевых технологий и биоинженерии

**ПРАКТИКУМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ  
НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ»**

Москва  
ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова»  
2024

УДК 640.41:005.6(076.5)

ББК 65.431-823.2-21я73

П691

Составитель канд. техн. наук, доцент Н. А. Акимова

П691

**Практикум по дисциплине «Управление качеством на предприятиях индустрии питания» / сост. Н. А. Акимова. – Москва : ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова», 2024. – 92 с. ISBN 978-5-7307-2098-5**

В пособии излагаются теоретические основы анализа моделей качества, а также методик, методов, инструментов выполнения построения качества на предприятиях ресторанного бизнеса, связанных с обработкой сырья и производством кулинарной продукции, мучных кондитерских изделий.

Для студентов бакалавриата, обучающихся по направлениям 19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания» (профиль «Технология и организация ресторанного дела») и 43.03.01 «Сервис» (профиль «Технология и сервис в индустрии питания») очной и очно-заочной форм обучения.

УДК 640.41:005.6(076.5)

ББК 65.431-823.2-21я73

ISBN 978-5-7307-2098-5

© ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова, 2024

# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	4
<b>РАЗДЕЛ 1. ЭВОЛЮЦИЯ КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ В XX–XXI ВЕКАХ</b> .....	6
РАБОТА 1.1. ИЗУЧЕНИЕ НОРМАТИВНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ.....	6
<i>Вариант 1. Знакомство с единой терминологией в системе управления качеством</i> .....	7
<i>Вариант 2. Элементы системы качества</i> .....	11
РАБОТА 1.2. МОДЕЛИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ЧЕРЕЗ ПОСТОЯННОЕ УЛУЧШЕНИЕ .....	13
РАБОТА 1.3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И ЭЛЕМЕНТЫ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА. КОНЦЕПЦИЯ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ (TQM).....	14
РАБОТА 1.4. МЕЖДУНАРОДНЫЙ И ОТЕЧЕСТВЕННЫЙ ОПЫТ. ПРЕМИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА .....	15
<b>РАЗДЕЛ 2. МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ ПИТАНИЯ. ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ, ОСНОВАННЫХ НА ФАКТАХ</b> .....	21
РАБОТА 2.1. МОЗГОВОЙ ШТУРМ КАК ЭКСПЕРТНЫЙ МЕТОД ОЦЕНКИ. ДЕЛОВАЯ ИГРА «ОТНОШЕНИЯ С ПОСТАВЩИКАМИ» .....	21
РАБОТА 2.2. ПРИНЯТИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ ПО МЕТОДУ И. ИСИКАВЫ, ИЛИ ПРИЧИННО-СЛЕДСТВЕННЫЙ АНАЛИЗ .....	25
РАБОТА 2.3. ПРИНЯТИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ ПО АНАЛИТИЧЕСКОМУ МЕТОДУ «ДРЕВО РЕШЕНИЙ» .....	27
РАБОТА 2.4. ПРИНЯТИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ ПО АНАЛИТИЧЕСКОМУ МЕТОДУ «ДРЕВО НЕИСПРАВНОСТЕЙ».....	30
РАБОТА 2.5. ПРИНЯТИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ ПО МЕТОДУ АНАЛИЗА ПЕРВОПРИЧИНЫ.....	34
<i>Вариант 1. Управленческие решения при контроле качества изделий из дрожжевого теста</i> .....	35
<i>Вариант 2. Управленческие решения при контроле качества мучных кондитерских изделий из песочного или дрожжевого теста</i> .....	37
РАБОТА 2.6. АНАЛИТИЧЕСКИЙ МЕТОД «ДОМ КАЧЕСТВА» .....	40
РАБОТА 2.7. ПРИНЯТИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ ПО МЕТОДУ АНАЛИЗА ВЛИЯНИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ФАКТОРА.....	47
РАБОТА 2.8. МЕТОД «ТАЙНЫЙ ГОСТЬ».....	49
<b>РАЗДЕЛ 3. ПРЕДПРИЯТИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ КАК ОБЪЕКТЫ РИСКА И УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ</b> .....	53
РАБОТА 3.1. НОРМАТИВНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ В ОБЛАСТИ МЕНЕДЖМЕНТА РИСКОВ.....	54
РАБОТА 3.2. ВОВЛЕЧЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА. ТРЕБОВАНИЯ К ОСНОВНЫМ УЧАСТНИКАМ ГРУППЫ РИСК-МЕНЕДЖМЕНТА.....	63
РАБОТА 3.3. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ИНТЕГРАЦИИ СИСТЕМЫ РИСК-МЕНЕДЖМЕНТА В СИСТЕМУ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ.....	64
РАБОТА 3.4. ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКИЕ РИСКИ ПРЕДПРИЯТИЯ ПИТАНИЯ.....	64
РАБОТА 3.5. ИДЕНТИФИКАЦИЯ РИСКОВ РЕСТОРАНА ПО ПРИЗНАКУ «ВРЕМЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ».....	66
РАБОТА 3.6. ДОКУМЕНТАЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РИСКОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ.....	67
РАБОТА 3.7. МОДЕЛИРОВАНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ В ПРОЦЕССЕ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ НА ПРЕДПРИЯТИИ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ.....	68
РАБОТА 3.8. СТАНДАРТ ИЕС/ISO 31010 И МЕТОДИКА ОЦЕНКИ РИСКА. ПРИМЕНЕНИЕ АНАЛИЗА РИСКА НА РАЗЛИЧНЫХ СТАДИЯХ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА.....	70
РАБОТА 3.9. ПРОЦЕСС АНАЛИЗА РИСКА .....	72
<i>Вариант 1. Качественная оценка риска</i> .....	73
<i>Вариант 2. Количественная оценка риска</i> .....	74
РАБОТА 3.10. МЕХАНИЗМЫ УПРАВЛЕНИЯ РИСКОМ НА ПРЕДПРИЯТИИ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ.....	76
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	77
<b>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ</b> .....	78
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b> .....	83