



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)

Кронштадтский б-р, д. 43А, Москва, Россия, 125499, тел.: (495) 454-92-92, 454-74-58; факс: (495)454-31-66
E-MAIL:BOX@MGIT.RU, HTTP://WWW.MGIT.RU

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 2012

**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: