

Учреждение образования “Белорусский государственный экономический университет”

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Учреждения образования  
“Белорусский государственный  
экономический университет”

В.Н.Шимов

“ 25 ” 102 2015 г.

Регистрационный № УД 1715-15 /баз.

### **УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ РЕСТОРАННЫХ УСЛУГ**

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной дисциплине  
для магистрантов по специальности 1-25 81 09 «Коммерческая деятельность»

## **СОСТАВИТЕЛИ:**

Р.П. Валевиц, профессор кафедры экономики торговли Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» канд. экон. наук, профессор;

О.Б. Пароля, ассистент кафедры экономики торговли Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет».

## **РЕЦЕНЗЕНТЫ:**

В.А. Демиденко, начальник отдела организации общественного питания Министерства торговли Республики Беларусь

И.Л. Акулич, д.э.н., профессор, заведующий кафедрой маркетинга УО БГЭУ

## **РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:**

Кафедрой экономики торговли Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(протокол № 7 от 8 января 2015г.);

Научно-методическим советом Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(протокол № 3 от 18.02.2015)

Ответственные за редакцию: Р.П.Валевиц, О.Б. Пароля

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дисциплина «Управление качеством ресторанных услуг» является дисциплиной специализации для магистрантов практико-ориентированной магистратуры специальности «Коммерческая деятельность».

Индустрия гостеприимства является в настоящее время одной из важнейших составляющих сфер услуг национальной экономики Беларуси, важное место в которой занимает ресторанный бизнес.

Ресторанный бизнес Республики Беларусь развивается в условиях постоянно растущей жесткой конкуренции, обусловленной изменением конъюнктуры рынка ресторанных услуг за счет расширения его границ, как за счет увеличения числа отечественных объектов сферы питания, так и путем вовлечения в него зарубежных субъектов ресторанного хозяйства. Динамизм развития ресторанного бизнеса обусловлен необходимостью интеграции в мировую индустрию гостеприимства, что обостряет конкурентную борьбу между субъектами данной сферы деятельности. В условиях сильнейшей конкуренции каждая организация сферы питания должно стремиться привлекать и сохранять своих потребителей, обязана гарантировать выполнение установленных стандартов, условий и уровня качества обслуживания, которые должны быть изначально понятными и максимально привлекательными для гостей и посетителей ресторанов и других объектов питания. Это обусловило необходимость разработки новых форм и методов управления предприятиями сферы ресторанного бизнеса, основанных прежде всего, на совершенствовании системы управления качеством ресторанных услуг на принципах международных стандартов ИСО 9000 и 22000 (НАССР). Международные стандарты ИСО создают уверенность в продуктах, которые мы едим или пьем, гарантируя использование одного и того же рецепта, когда дело доходит до качества пищевых продуктов, безопасности и эффективности. Стандарты ИСО 9000 и 22000 (НАССР) обеспечивают платформу для разработки практических инструментов через взаимопонимание и сотрудничество со всеми заинтересованными сторонами – от сельскохозяйственных производителей до производителей продуктов питания, лабораторий, регулирующих органов, потребителей и т.д. Таким образом, актуальность изучения данной дисциплины диктуется потребностями рыночной экономики и необходимостью обеспечения высокого качества жизни людей (гостей, посетителей, потребителей).

**Цель дисциплины** «Управление качеством ресторанных услуг» является формирование системы знаний, умений и приобретение компетенций в области управления качеством ресторанных услуг, предоставляемых предприятиями и организациями ресторанного хозяйства республики Беларусь.

**Основными задачами данной дисциплины является изучение:**

- теоретических основ в области обеспечения качества и управления качеством ресторанных услуг;
- современных тенденций развития работ в области качества в сфере ресторанного бизнеса в Республике Беларусь и в мировом масштабе;
- специфику оценки качества ресторанных услуг;

- содержание работ по стандартизации и сертификации ресторанных услуг за рубежом и в Республике Беларусь;
- принципов и порядка построения систем качества на предприятиях ресторанного бизнеса республики в соответствии с рекомендациями международных стандартов ИСО серий 9000 и 22000 (НАССР) и внедрения их на предприятиях ресторанного хозяйства;
- последовательность работ по внедрению и оценке эффективности систем управления качеством ресторанных услуг в соответствии с международными стандартами;

**освоение и овладение:**

- инструментарием оценки качества ресторанных услуг;
- технологией разработки и внедрения систем управления качеством в организациях ресторанного хозяйства в соответствии с требованиями международных стандартов;
- техникой расчета и оценки удовлетворенности потребителей услуг предприятий ресторанного бизнеса;
- методикой оценки результативности системы управления качеством ресторанных услуг и их улучшения;

**разработка:**

- системы показателей оценки качества ресторанных услуг;
- программы разработки, внедрения и диагностики функционирования системы управления качеством в организациях ресторанного хозяйства;
- мер по повышению качества ресторанных услуг и улучшению функционирования системы управления качеством в организациях ресторанного бизнеса.

В результате изучения дисциплины студенты должны:

**знать:**

- сущность и содержание категории качества ресторанных услуг, ее составляющие;
- специфику оценки качества ресторанных услуг;
- факторы, влияющие на качество ресторанных услуг в современных условиях хозяйствования;
- современные подходы и принципы управления качеством ресторанными услугами;
- преимущества применения международных стандартов ИСО 9000 и 22000;
- последовательность работ по разработке и внедрению систем управления качеством в организациях сферы ресторанного хозяйства;
- содержание и порядок работ по стандартизации и сертификации ресторанных услуг и систем качества;

**уметь:**

- четко формулировать цели и задачи работ по управлению качеством ресторанных услуг;
- выявлять и формулировать бизнес-процессы предприятий ресторанного хозяйства;

- оценивать и анализировать качество ресторанных услуг;
- создавать конкурентоспособную модель управления предприятиями ресторанного бизнеса ориентированные на высокое качество и максимальное удовлетворение требований потребителей ресторанных услуг;
- разрабатывать планы работ по разработке и внедрению системы качества в организациях ресторанного бизнеса;
- составлять основные документы системы менеджмента качества;
- проводить оценку и анализ эффективности функционирования системы управления качеством;
- разрабатывать меры по повышению качества ресторанных услуг и улучшению системы управления качеством на предприятиях ресторанного хозяйства.

Дисциплина «Управление качеством ресторанных услуг» входит в перечень дисциплин специализации и базируется на знании магистрантами базового курса экономики и сопряженных с ним учебными дисциплинами: «Статистика», «Менеджмент в общественном питании», «Экономика общественного питания», «Организация и технология общественного питания», «Коммерческая деятельность», «Товароведение продовольственных товаров», «Хозяйственное право» и др.

Всего часов по дисциплине - 56, из них аудиторных часов – 26, в том числе 16 часов – лекции, 10 часов – семинарские (практические) занятия; 30 часов – самостоятельная работа студентов. Дисциплина изучается магистрантами дневной и заочной форм образования. Рекомендуемая форма контроля – зачет.

## ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

дисциплины «Управление качеством ресторанных услуг/

Способы активного взаимодействия с персоналом»

№ п/п	Тема	Лекции	Семинарские занятия (практические)	Самостоятельная работа
1.	Введение. Объект, предмет, задачи и основные понятия дисциплины «Управление качеством ресторанных услуг»	2	-	2
2.	Эволюция методических подходов к исследованию качества на предприятиях ресторанного бизнеса (общественного питания).	2	2	8
3.	Управление качеством ресторанных услуг в обеспечении конкурентоспособности предприятий ресторанного бизнеса Республики Беларусь	2	2	4
4.	Методические подходы к оценке качества ресторанных услуг	2	1	4
5.	Система менеджмента качества как основной механизм гарантии качества ресторанных услуг	2	1	4
6.	Формирование системы управления качеством организациями сферы ресторанных услуг Республики Беларусь	4	2	4
7.	Обеспечение функционирования систем управления качеством ресторанных услуг	2	2	4
		16	10	30

## СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

### **Тема 1. Введение. Объект, предмет, задачи и основные понятия дисциплины «Управление качеством ресторанных услуг»**

Качество – фактор успеха в условиях социально-ориентированной рыночной экономики. Причины и факторы, обуславливающие неизбежность и необходимость повышения качества услуг и создания новых систем управления качеством в современных условиях. Экономические аспекты качества.

Предпосылки и необходимость изучения дисциплины в современных условиях хозяйствования. Цели и задачи дисциплины. Место дисциплины в учебном процессе и в системе экономических наук.

### **Тема 2. Эволюция методических подходов к исследованию качества на предприятиях ресторанного бизнеса (общественного питания).**

Качество как объект управления. Механизм управления качеством на предприятиях ресторанного хозяйства. Этапы развития управления качеством в XX – XXI столетиях. Современная философия управления качеством.

Развитие систем управления качеством. Учения об истории возникновения и становления Всеобщего управления качеством: научный менеджмент (Тейлор, Вебер, Файоль), школа человеческих ресурсов (бихевиористические науки) (Маслоу, Мак-Грегор), системные подходы, всеобщее управление качеством Д, Кросби, Исикава).

Обзор систем управления качеством советского периода. Саратовская система бездефектного изготовления продукции (БИП). Горьковская система «Качество, надежность, ресурс с первых изделий» (КАНАРСПИ). Львовская система бездефектного труда (СБТ). Ярославская система научной организации работ по увеличению моторесурса двигателей (НОРМ). Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП).

Принципы и подходы к управлению качеством в Японии. Кружки качества. Управление качеством товаров и услуг в США. Развитие управления качеством в Европе, специфика и особенности работ по обеспечению качества товаров и услуг.

Тенденции развития управления качеством в Республике Беларусь. Проблемы управления качеством товаров, услуг и организации в целом и пути их решения.

Международные стандарты ИСО серии 9000 в области управления качеством. История возникновения международных стандартов ИСО серии 9000, их назначение, порядок разработки, состав и структура. Краткая характеристика стандартов. Основные термины и определения в области качества в соответствии с международными стандартами ИСО серии 9000. Анализ определений и основные терминов: качество, обеспечение качества, управление качеством,

система качества, петля и спираль качества. Особенности стандартов ИСО 9001:2000, 9004:2000, 19011:2000, их характеристика.

Система управления безопасностью продуктов (НАССР). Основные принципы применения стандартов ИСО 22000. Преимущества применения системы НАССР. Семейство стандартов ИСО 22000 и их характеристика.

### **Тема 3. Управление качеством ресторанных услуг в обеспечении конкурентоспособности предприятий ресторанного бизнеса Республики Беларусь**

Современные тенденции развития ресторанного хозяйства Республики Беларусь и за рубежом. Качество, как фактор потребительской привлекательности ресторанных услуг. Понятие и категории качества ресторанных услуг.

Модели качества услуг. Взаимосвязь «ожидаемого качества» и «воспринятого качества» ресторанных услуг потребителями. Разрывы между категориями качества ресторанных услуг.

Факторы, определяющие качество ресторанных услуг в современных условиях хозяйствования. Проблемы в области качества ресторанных услуг. Сущность и особенности управления качеством ресторанных услуг. Современные подходы к управлению качеством ресторанных услуг.

Механизм государственного регулирования, управления и менеджмента качества в Республике Беларусь.

Стандартизация и сертификация в сфере ресторанного бизнеса. Международная сертификация и сертификация предприятий и организаций ресторанного бизнеса. Обоснование необходимости внедрения систем менеджмента качества в организациях и предприятиях ресторанного хозяйства.

### **Тема 4. Методические подходы к оценке качества ресторанных услуг**

Причины сложности оценки качества ресторанных услуг. Показатели оценки качества ресторанных услуг.

Методы оценки качества ресторанных услуг.

Современные подходы к оценке удовлетворенности потребителей ресторанных услуг. Факторы, влияющие на ее уровень, их связь с бизнес-процессами предприятий ресторанного бизнеса. Комплексная методика оценки и улучшения качества ресторанных услуг.

### **Тема 5. Система менеджмента качества как основной механизм гарантии качества ресторанных услуг**

Роль системы менеджмента качества для предприятий сферы ресторанного бизнеса. Влияние системы управления качеством на результативность деятельности предприятий общественного питания.

Разработка и внедрение систем управления качеством ресторанных услуг на основе стандартов ИСО 9000. Цели, задачи и функции системы качества.



Структурные элементы системы менеджмента качества в соответствии с ИСО 9000:2000. Принципы и требования, предъявляемые к системе менеджмента качества в соответствии с ИСО 9000:2000. Причины разработки систем качества. Методика разработки и внедрения систем качества с учетом рекомендаций ИСО 9000:2000. Состав нормативной документации системы качества.

Методические подходы к реализации концепции управления качеством ресторанных услуг на основе международных стандартов ИСО 22000 (НАССР). Системы обеспечения безопасности пищевой продукции: сущность, элементы, принципы и методы НАССР. Семейство стандартов ИСО 22000. Выгоды от внедрения стандартов ИСО 22000 (НАССР).

## **Тема 6. Формирование системы управления качеством организациями сферы ресторанных услуг Республики Беларусь**

Механизм управления качеством ресторанных услуг на основе международных стандартов. Элементы системы управления качеством ресторанных услуг (организационная структура, методики, процессы, ресурсы). Определение структуры системы управления качеством ресторанных услуг и связей между ее элементами.

Состав, содержание и характеристика функций управления качеством: политика и планирование качества, организация работ по качеству, мотивация и обучение персонала, контроль качества и информация о качестве, разработка мероприятий по качеству, принятие решений в области качества и их реализация, взаимодействие с внешней средой.

Показатели планирования качества. Статистические методы контроля качества: диаграмма Парето, гистограмма, контрольная карта, причинно-следственная диаграмма. Политика качества предприятий ресторанного бизнеса.

Состав и структура процессов системы управления качеством предприятий ресторанного хозяйства. Модель организационного обеспечения системы управления качеством ресторанных услуг. Методика оценки результативности системы управления качеством ресторанных услуг и их улучшения

## **Тема 7. Обеспечение функционирования систем управления качеством ресторанных услуг**

Роль и задачи службы управления качеством. Типовая структура службы качества. Условия эффективного функционирования систем качества.

Проверки систем качества и методики их организации и проведения. Виды проверок эффективности функционирования систем качества: внутренние, второй и третьей сторонами, их характеристика.

Критерии оценки функционирования систем качества. Методика изучения и анализа эффективности организации и функционирования системы качества. Пути совершенствования систем качества.

## ЛИТЕРАТУРА

### *Основная:*

1. Акулич И.Л. Управление развитием ресторанным предприятием: Стратегический менеджмент, инновации, инвестиции, цены./ И.Л. Акулич - М.: Дашков и К, 2011. - 380с.
2. Валевиц Р.П. Управление качеством товаров и услуг. Учебное пособие. / Р.П. Валевиц, О.Б. Пароля. - Минск: БГЭУ, 2008. – 301с.
3. Васюкова А.Т. Организация производства и управление качеством продукции в общественном питании. Учебное пособие./ А.Т. Васюкова, В.И. Пивоваров, К.В. Пивоваров. – М.: Дашков и К, 2010. – 328с.
4. Герасимов Б.И. Управление качеством. Резервы и механизмы. Учебное пособие. / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова. – М.: Инфра-М, 2014. – 240с.
5. Дунченко Н.И. Управление качеством в отраслях пищевой промышленности. Учебное пособие./ Н.И. Дунченко, М.Д. Магомедов, А.В. Рыбин. – М.: Дашков и К, 2014. – 212с.
6. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: СТБ ИСО 9000:2006. – Введ. 01.05.2007. – Минск: Госстандарт, 2006.
7. Системы менеджмента качества. Требования: СТБ ИСО 9001:2009. – Введ. 01.06.2009. – Минск: Госстандарт, 2009.
8. Системы качества. Управление качеством и элементы качества. Ч. 2: Руководящие указания по услугам: СТБ ИСО 9004-2:2000. –Введ. 01.04.2001. – Минск: Госстандарт, 2000.
9. Системы менеджмента безопасности пищевых продуктов. Требования к организациям, участвующим в пищевой цепи: СТБ ИСО 22000:2006. – Введ. 01.04.2007. –Минск: Госстандарт, 2007.
10. Системы менеджмента безопасности пищевых продуктов. Руководство по применению СТБ ИСО 22000:2006: СТБ ИСО/ТУ 22004:2006. – Введ. 01.04.2007. –Минск: Госстандарт, 2007.
11. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания. Учебник./ И. В. Сурков [и др.] ; ред. В. М. Позняковский. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: Инфра-М, 2014. – 336с.

### *Дополнительная:*

1. Беляев С.Ю. Управление качеством. Учебное пособие для бакалавров./ С.Ю. Беляев, Ю.Н. Забродин, В.Д. Шапиро – М.: Омега-Л, 2013. – 384с.
2. Бердяга Е. Стандарты обслуживания в ресторане./Е. Бердяга. – М.: Рестораны ведомости, 2008 . -64с.
3. Быстров С.А. Экономика и организация ресторанного бизнеса : учеб. пособие / С.А. Быстров. – М. : Форум, 2011. – 463 с.

4. Горенбургов М.А. Экономика ресторанного бизнеса. Учебное пособие./ М.А. Горенбургов, М.М. Хайкин. – М.: Academia, 2012. – 240с.
5. Ефимов В. Средства и методы управления качеством. Учебное пособие./ В. Ефимов. – М.: КноРус, 2014. – 232с.
6. Заика И.Т. Менеджмент качества в сфере услуг быстрого питания с позиций TQM / И.Т. Заика, В.М. Смоленцев // Качество. Инновации. Образование. – 2012. – № 7. – С. 24–30.
7. Кабушкин Н. Менеджмент гостиниц и ресторанов./Н. Кабушкин. – М.: КноРус, 2013. – 416с.
8. Ляндау Ю. В. Ресторанный бизнес: инновации и менеджмент : учеб. пособие / Ю. В. Ляндау, М. А. Пономарев, И. В. Расторгуева. - М. : Триада, 2010. - 87 с.
9. Мыльникова Е. В. Пути повышения конкурентоспособности предприятий ресторанного бизнеса // Экономика и предпринимательство. - 2013. - № 2. - С. 213-218.
10. Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса / В. Г. Федцов ; Ин-т рус. предпринимательства, Центр работников сервиса и предпринимателей ресторанного бизнеса. - 3-е изд. - М. : Дашков и К°, 2014. - 247 с.