



Digitally signed by
Library TUM
Reason: I attest to the
accuracy and integrity
of this document

ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МОЛДОВЫ

**Менеджмент качества
в области общественного питания**

**Методические указания
по выполнению практических заданий**

**Кишинэу
2021**

ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МОЛДОВЫ

**Факультет Пищевых Технологий
Департамент Пищевых Продуктов и Питания**

**Менеджмент качества
в области общественного питания**

**Методические указания
по выполнению практических заданий**

**Кишинэу
Editura „Tehnica-UTM ”
2021**

CZU 641:005.6(076.5)

M 201

Данные методические указания предназначены для студентов очной и заочной форм обучения факультета Пищевых Технологий, департамента Пищевых Продуктов и Питания, по специальностям 0721.1 *Технология и менеджмент общественного питания*, 1010.1 *Услуги общественного питания*, 072 *Менеджмент ресторанов и услуги кейтеринга*.

Разработали: др., доцент Аурика Кирсанова
др., ст.преп. Оксана Раду
ст. преп. Алина Боиштян
др., доцент Татьяна Капканарь

Ответственный редактор: др., ст.преп. Оксана Раду

Рецензент: др., доцент Нина Мижа

DESCRIEREA CIP A CAMEREI NAȚIONALE A CĂRȚII DIN RM

Менеджмент качества в области общественного питания:

Методические указания по выполнению практических заданий/
Технический университет Молдовы, Факультет Пищевых
Технологий, Департамент Пищевых Продуктов и Питания;
разработали: Аурика Кирсанова [и др.]; ответственный
редактор: Оксана Раду.

– Chișinău: Tehnica-UTM, 2021. – 88 p.: fig., scheme, tab.

Bibliogr.: p. 58-60 (32 tit.). – 50 ex.

ISBN 978-9975-45-740-8.

641:005.6(076.5)

M 501

ISBN 978-9975-45-740-8

© UTM, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ I. Задания для семинарских и практических занятий	4
Тема 1. Основные концепции менеджмента качеством и систем качества	4
Тема 2. Основные функции и принципы менеджмента качества	7
Тема 3. Инструменты качества и менеджмента качества	10
Тема 4. Всеобщее управление качеством (Total Quality Management, TQM)	16
Тема 5. Политика в области качества	19
Тема 6. Стандартизация и ее роль в менеджменте качества	22
Тема 7. Стандарты ИСО и их роль в функционировании системы менеджмента качества (СМК)	25
Тема 8. Основы системы ХАССП	27
Тема 9. Применение системы ХАССП (определение рисков, критических точек и корректирующих мер) для пищевых продуктов и кулинарных блюд	30
Тема 10. Документы, используемые в системах менеджмента качества	34
Тема 11. Аудит качества	36
Тема 12. Сертификация и аккредитация	39
Тема 13. Менеджмент обработки несоответствий	41
Тема 14. Защита прав потребителей в отношении менеджмента качества	44

РАЗДЕЛ II. Рекомендации по подготовке докладов и выступлений на семинарских и практических занятиях	46
2.1 Как подготовить доклад	46
2.2 Методика подготовки научных рефератов	49
2.3 Рекомендуемая тематика научных рефератов	54
Список литературы	58
Приложения	
Прил. 1. Тест на тему: Восприятие современной концепции менеджмента качеством	61
Прил. 2. Диаграмма Исикава «Рыбья кость» для установления причин проблемы в области общественного питания	63
Прил. 3. Политика качества лаборатории	64
Прил. 4. Описание показателей сырья – мука пшеничная	66
Прил. 5. Дерево решений для идентификации ККТ	69
Прил. 6. Рекомендуемые формы записей для осуществления контроля потенциальных рисков в области общественного питания	70
Прил. 7. Анкета самооценки согласно стандарту ИСО 9004	73
Прил. 8. Примерный план разработки и внедрения СМК на предприятии	80
Прил. 9. Сертификат аккредитации	84
Прил. 10. Сертификат соответствия	85

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. ЕРМОЛАЕВА, Е., СУРКОВ, И. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания. М.: ИНФРА-М, 2018.
2. АЛИМОВ, А. Управление качеством. Методическое пособие для самостоятельной работы студентов. Белгород: Белгородский государственный университет, 2010.
3. ДОЛГОВА, Е. Управление качеством: практикум. Омск: Омский институт (филиал) РГТЭУ, 2010.
4. ПЫХТИН, А. Системы менеджмента качества: практикум Оренбург: ГОУ ОГУ, 2007.
5. ЗАКОН РМ о защите прав потребителей: № 105-XV от 13.03.2003.
6. ЗАКОН РМ о деятельности по аккредитации и оценке соответствия: № 235 от 01.12.2011.
7. ЗАКОН РМ о национальной стандартизации: № 20 от 04.03.2016.
8. ЗАКОН РМ о техническом регулировании: № 420 от 22.12.2006.
9. ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРАВИТЕЛЬСТВА об организации и функционировании Агентства по защите прав потребителей и надзору за рынком: № 1089 от 18.12.2017.
10. Руководство по надлежащей практике безопасности пищевых продуктов ХАССР: кулинарные блюда © 2017 Национальное агентство по безопасности пищевых продуктов.
11. SM SR EN ISO 9000:2016. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
12. SM SR EN ISO 9001:2015. Системы менеджмента качества. Требования.
13. SM ISO/TR 10017:2006 Руководство по статистическим методам применительно к ISO 9001:2000.
14. SM EN ISO 9004:2018. Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха.
15. SM SR EN ISO 14001:2016. Системы менеджмента окружающей средой. Требования и руководство по применению.
16. SM ISO 45001: 2018. Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья. Требования и руководство по использованию.

17. SM EN ISO/IEC 27001: 2017. Информационные технологии. Методы и средства обеспечения безопасности. Системы менеджмента информационной безопасности. Требования.
18. SM SR ISO 10001:2012. Менеджмент качества. Удовлетворенность клиентов. Руководящие принципы кодексов поведения для организаций.
19. SM ISO 10005:2019. Менеджмент качества. Руководящие указания по планам качества
20. SM SR ISO 10015:2003 Менеджмент качества. Руководящие указания по обучению.
21. SM SR ISO 10018:2014. Менеджмент качества. Руководящие указания по вовлеченности и компетентности персонала.
22. SM SR ISO /TR 10013:2011. Руководящие указания по документации системы менеджмента качества.
23. SM EN ISO 19011:2018. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.
24. SM EN ISO 22000:2018. Системы менеджмента безопасности пищевых продуктов. Требования к любым организациям в цепочке поставки
25. CHIRSANOVA, A. et al. Produse alimentare inovative. Univ. Tehn. a Moldovei, Fac. Tehnologia Alimentelor, Dep. Alimentație și Nutriție. Chișinău: Tehnica UTM, 2021. 455 p. ISBN 978-9975-45-704-0. DOI: 10.5281/zenodo.5563412
26. ЧУМАК, Ж. и др. Общая технология пищевых производств. Chișinău, Editura „Tehnică–UTM”, 2019. CZU.:663(664):075-8.
27. PALADI, D., CAPCANARI, T. Toxicologia și securitatea produselor alimentare: Note de curs. Partea 1. Univ. Tehn. a Moldovei., Fac. Tehnologia Alimentelor; Dep. Alimentație și Nutriție. Chișinău: Tehnica UTM, 2019. 84 p. ISBN 978-9975-45-585-5.
28. CHIRSANOVA, A., CAPCANARI, T. Instrucțiuni: Prelucrarea sanitară în cadrul unităților de alimentație publică. Univ. Tehn. a Moldovei, Fac. Tehnologia Alimentelor, Dep. Alimentație și Nutriție. Chișinău: Tehnica-UTM, 2018. –33 p. ISBN 978-9975-45-559-6.
29. КАПКАНАРЬ, Т., ПАЛАДИ, Д. Токсикология и безопасность пищевых продуктов. Note de curs. Partea I. Chișinău, Editura „Tehnică – UTM”, 2018. – 88p. ISBN 978-9975-45-558-9. CZU 615.9:663/664(075.8), K 202.

30. CHIRSANOVA, A., RADU, O., BOIȘTEAN, A., CAPCANARI, T. Managementul calității aplicat în alimentație publică. Note de curs / Univ. Tehn. a Moldovei, Fac. Tehnologia Alimentelor, Dep. Alimentație și Nutriție. Ch.: Tehnica-UTM. 2021. – 136 p. ISBN 978-9975-45-736-1.
31. CIUMAC, J., REȘITCA V., CHIRSANOVA, A., CAPCANARI, T. Tehnologia generală a produselor alimentare: Indicații metodice privind efectuarea lucrărilor de laborator/Univ. Tehn. a Moldovei, Fac. Tehnologia Alimentelor, Dep. Alimentație și Nutriție. Ch.: Tehnica-UTM. 2019. – 147 p. ISBN 978-9975-45-586-2. CZU 663/664.0(076.5), T 32.
32. PALADI, D., CHIRSANOVA, A., MIJA, N., CAPCANARI, T. Toxicologie și securitate alimentară. Îndrumar metodic pentru îndeplinirea lucrărilor de laborator. CHIȘINĂU: Editura „Tehnică-UTM. 2017.

Вебография:

- www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/home/en/;
- www.iso.org/search.html?q=9000;
- www.fssc22000.com/ (Foundation for food safety certification);
- www.mygfsi.com/ - GFSI (Global Food Safety Initiative);
- www.europa.eu/european-union/topics/food-safety_en;
- www.sas.com (Analytics Software & Solutions);
- www.standard.md (национальный институт стандартизации Молдовы – ИСМ);
- www.shop.standard.md (Каталог стандартов ИСМ);
- www.estandard.md (Каталог стандартов Молдовы);
- www.acreditare.md (Национальный аккредитационный центр Молдовы – MOLDAC);
- www.cmac.md (Государственное предприятие «Центр прикладной метрологии и сертификации» – СМАС);
- www.certificare.md (Коммерческая компания «Инспекция-Сертификация-Качество» S.R.L.);
- www.consumer.gov.md (Агентство по защите прав потребителей и надзору за рынком – APCSP).