

Питання до іспиту

1. Сутність проблем якості продукції та послуг в умовах сьогодення.
2. Характеристика сучасних підходів до розв'язання проблеми якості .
3. Дайте характеристику рівнів оцінки якості продукції.
4. У чому полягають відмінності теорій сучасних вчених стосовно змісту терміна «якість» ?
5. Як еволюціонувало поняття «якість» ?
6. Якість як об'єкт управління : принципи, стандартизація, сертифікація.
7. Концепція загального управління якістю (Total Quality Management). Піраміда якості TQM .
8. Дати визначення термінам у сфері готельного і ресторанного виробництва: продукція, послуга, процес, якість об'єкту (продукції, послуги, процесу).
9. Дати визначення термінам у сфері готельного і ресторанного виробництва: вимоги до якості, показник якості, оцінка рівня якості , управління якістю, система якості.
10. Нормативна база забезпечення якості сфери послуг
11. Які чинники впливають на формування якості на стадії проектування продукції (послуги)?
12. Які чинники впливають на якість продукції в процесі виготовлення або надання?
13. Які головні етапи в розвитку управління якістю виробничої сфери ресторану?
14. У чому полягає сучасний підхід до управління якістю послуг?
15. Охарактеризуйте основні фази еволюції методів забезпечення якості послуг
16. . Охарактеризуйте особливості фази відбракування ресторанної продукції
17. Охарактеризуйте особливості фази контролю якості готельно-ресторанних послуг.
18. Характеристика постулатів Е.Демінга.
20. Охарактеризуйте особливості комплексного управління якістю.
21. Охарактеризуйте особливості загального управління якістю.
22. Охарактеризуйте особливості різних типів управління якістю .
23. У чому полягають принципи управління якістю в Японії?
24. У чому полягають принципи управління в європейських країнах?
25. У чому полягає міжнародна діяльність України в області управління якістю?
26. На яких принципах базуються міжнародні стандарти управління якістю серії ISO 9000?
27. У чому особливості «Кола якості» на сучасному етапі управління якістю послуг?

28. Державне регулювання управління у сфері якості.
29. Охарактеризуйте Концепцію державної політики у сфері управління якістю продукції (товарів, робіт, послуг).
30. Охарактеризуйте діяльність громадських організацій у сфері якості: УАЯ, УТЯ, СЕРТИКОМ, АЯ, УМФЯ), їхня головна мета, завдання, напрямки діяльності, структурні підрозділи.
31. Діяльність міжнародних організацій у сфері якості: Бюро Верітас, Міжнародної служби сертифікації (SGS): їх основна мета та напрямки діяльності.
32. Міжнародна співпраця України у сфері управління якістю.
33. Що розуміють під терміном «якість кулінарної продукції» та які існують показники якості кулінарної продукції?
34. Регіональна співпраця України у сфері управління якістю.
35. Що таке інтегральний показник якості, як він визначається?
36. Якими методами визначається якість ресторанної продукції?
37. Як здійснюється планування й керування якістю ресторанної продукції?
38. Ким і як здійснюється вхідний контроль якості сировини й товарів на ресторанному підприємстві?
39. Порядок проведення бракеражу готової продукції в ресторанах.
40. Охарактеризуйте показники якості продукції при органолептичному аналізі.
41. Якими державними органами здійснюється контроль якості продукції в ресторанах?
42. Порядок відбору зразків продукції для лабораторного дослідження в ресторанах
43. За якими показниками проводять органолептичну оцінку кулінарних напівфабрикатів, кулінарних виробів і готових страв?
44. Показники якості послуг на готельному підприємстві.
45. Причино-наслідкова діаграма: побудова і значення.
46. Які основні вимоги висуваються до послуг готельного господарства ?
47. У чому полягає відповідність послуги харчування своєму цільовому призначенню?
48. Які види послуг надає готельно-ресторанний комплекс?
49. Організаційно-методичні основи контролю якості готельно- ресторанної сфери : коефіцієнт контролю якості роботи персоналу.
50. Дайте характеристику вимог, що висуваються до сервісного обслуговування в підприємствах готельно-ресторанного господарства.
51. Метод Делфі: характеристика і визначення.
52. Мета і принципи процесного управління якістю готельних послуг
53. Загальні чинники в області контролю якості готельних послуг

54. Особливості сучасних типів управління якістю готельно-ресторанних послуг .
55. Фактори, що впливають на рівень якості готельно-ресторанних послуг
56. Основні методи контролю якості готельно-ресторанних послуг
57. Основні принципи створення TQM
58. Які фактори впливають на рівень якості продукції і послуг готелю?
59. Кваліметрія як науково обґрунтований метод комплексної оцінки якості.
60. Диференціальний метод оцінки якості послуг сфери гостинності.