

Питання до іспиту

1. Сутність проблеми якості продукції та послуг в умовах сьогодення.
2. У чому суть різних 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. Предмет, об'єкт та задачі дисципліни «Управління якістю та безпекою».
7. Якість – тлумачення, підходи до оцінювання, значення.
8. Дати визначення термінам: продукція, послуга, процес.
9. Дати визначення термінам: якість об'єкту (продукції, послуги, процесу).
10. Дати визначення термінам: вимоги до якості, показник якості, рівень якості, оцінка якості, оцінка рівня якості.
11. Дати визначення термінам: політика в області якості, управління якістю, система якості.
12. Які чинники впливають на формування якості на стадії проектування продукції (послуги)?
13. Які чинники впливають на якість продукції в процесі виготовлення?
14. Які головні етапи в розвитку управління якістю вироблюваної продукції?
15. У чому полягає сучасний підхід до управління якістю?
16. Охарактеризуйте основні фази еволюції методів забезпечення якості.
17. Охарактеризуйте особливості фази відбракування.
18. Охарактеризуйте особливості фази контролю якості.
19. Перерахуйте постулати Е.Демінга.
20. Охарактеризуйте особливості фази комплексного управління якістю.
21. Охарактеризуйте особливості фази загального управління якістю.
22. Охарактеризуйте особливості фази якості середовища.
23. У чому полягала ефективність управління якістю в Японії?
24. У чому полягала ефективність управління в європейських країнах?
25. У чому полягає міжнародна діяльність в області управління якістю?
26. На яких принципах базуються міжнародні стандарти серії 9000?
27. У чому суть кола якості на сучасному етапі управління якістю?
28. У чому полягає Державне регулювання 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, основні послуги, що вони надають у сфері якості.
32. Міжнародна та регіональна співпраця України у сфері управління якістю.
33. Що розуміють під терміном «якість кулінарної продукції»?

34. Які існують показники якості кулінарної продукції?
35. Що таке інтегральний показник якості, як він визначається?
36. Якими методами визначається якість продукції?
37. Як здійснюється планування й керування якістю продукції?
38. Ким і як здійснюється вхідний контроль якості сировини й товарів на 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. Який порядок відбору зразків продукції для лабораторного дослідження в ресторанах
43. За якими показниками проводять органолептичну оцінку кулінарних напівфабрикатів, кулінарних виробів і готових страв?
44. Які фізико-хімічні показники нормують для кулінарної продукції?
45. За якими показниками контролюють безпеку сировини і санітарне благополуччя готової кулінарної продукції?
46. Які основні вимоги висуваються до послуг ресторанного господарства ?
47. У чому полягає відповідність послуги харчування своєму цільовому призначенню?
48. Які види послуг надає ресторанне господарство?
49. У чому полягають вимоги безпеки і екологічності послуг ресторанного господарства?
50. Дайте характеристику вимог, що висуваються до культури обслуговування в підприємствах ресторанного господарства.
51. Які показники якості організації виробничо-торгової діяльності підприємств ресторанного господарства?
52. Мета управління якістю ресторанних послуг
53. Система TQM: загальні положення.
54. Управління якістю ресторанних послуг
55. Фактори, що впливають на якість ресторанних послуг
56. Основне завдання контролю якості ресторанних послуг
57. Основні принципи створення TQM
58. Які фактори впливають на рівень якості продукції і послуг?
59. Кваліметрія як науково обґрунтований метод комплексної оцінки
60. Принципи управління якістю