

**Питання з дисципліни «Управління якістю продукції та послуг
в готельно-ресторанному господарстві
(в т.ч. стандартизація, сертифікація, метрологія)»**

1. Поняття категорії якості.
2. Два напрямки розвитку якості продукції.
3. Основні узагальненні вимоги споживачів.
4. Періоди розвитку підходів до змісту поняття «якості».
5. Система управління якістю відповідно до ДСТУ і ISO 9000-2001.
6. Петля якості продукції , послуг.
7. Сукупність найважливіших факторів, які впливають на підвищення якості.
8. Процес забезпечення якості.
9. Цілі системи якості.
10. Фактори конкурентоспроможності продукції , послуг.
11. Головні складові конкурентоспроможності продукції на ринку.
12. Теорія конкурентних переваг М.Портера.
13. Вплив факторів зовнішнього і внутрішнього середовищ на конкурентоспроможність підприємства.
14. Предметна та функціональна форма конкуренції.
15. Цінова і нецінова конкуренції.
16. Сучасні шляхи забезпечення конкурентоспроможності.
17. Вплив підвищення якості на виробництво та ефективність господарювання.
18. Якість продукції та маркетинг.
19. Концепція життєвого циклу продукції.
20. Прицільна якість моделі Норіакі Кано та її застосування.
21. Поняття та завдання кваліметрії.
22. Основні типи показників якості продукції , послуг.
23. Одиничні показники якості , їх кваліфікація.
24. Ергономічні та естетичні показники якості.
25. Екологічні , патентно-правові та економічні показники якості.
26. Виробничо-технологічні показники якості.
27. Стадії оцінювання якості продукції та послуг.
28. Етапи оцінки продукції та послуг.
29. Методи оцінювання якості продукції , послуг.
30. Вимірювальний , реєстраційний та розрахунковий методи оцінювання якості продукції.
31. Традиційний, експертний та соціологічний методи оцінювання якості продукції.
32. Органолептичний метод оцінювання якості.
33. Базові показники порівняння і їх визначення.
34. Рівні якості продукції.
35. Диференціальний метод оцінки якості.
36. Комплексний та змішаний методи оцінки якості.
37. Школа рівнів та порядків при використанні методів порівняння (формула Кендала).
38. Школа співвідношень для оцінювання якості.

- 39.Дефекти , основні ознаки, їх класифікації.
- 40.Правове забезпечення якості.
- 41.Юридична відповідальність за якість.
- 42.Керівні принципи захисту інтересів споживачів.
- 43.Захист прав споживачів ,продукції та послуг в Україні.
- 44.Управління якістю : поняття та функції. Методи управління якістю.
- 45.Чотирнадцять принципів Є.Демінга у сфері якості.
- 46.Сім факторів ,що заважають реалізації програми управління якістю.
- 47.Міжнародний та вітчизняний досвід контролю якості та безпека послуг.
- 48.Державне регулювання у сфері якості.
- 49.Діяльність громадських організацій.
- 50.Діяльність міжнародних організацій.
- 51.Міжнародна організації зі стандартизації (ISO).
- 52.Загальні положення міжнародних стандартів ISO серії 9000.
- 53.Основні принципи системи управління якістю.
- 54.Загальні вимоги до системи управління якістю.
- 55.Ресурси в системі управління якістю.
- 56.Вимірювання та поточний контроль у системі управління якістю.
- 57.Поліпшення в системі управління якістю.
- 58.Стратегія управління безпекою харчової продукції системи НАССР.
- 59.Сім принципів НАССР.
- 60.Міжнародні премії у сфері якості.
- 61.Властивості і показники якості продукції ресторанного виробництва.
- 62.Комплексний та визначальний показники якості.
- 63.Інтегральний показник якості продукції ресторанного господарства.
- 64.Номінальне значення показників якості.
- 65.Показники призначення надійності для продукції ресторанного господарства.
- 66.Показники технологічності, ергономічності та фізіологічності в ресторанному господарстві.
- 67.Показники естетичні, стандартизації, уніфікації, економічності і патентно-правові.
- 68.Методи оцінки якості продукції ресторанного господарства.
- 69.Планування якості продукції ресторанного господарства.
- 70.Керування якістю продукції.
- 71.Економічна залежність працівника і якість.
- 72.Контроль якості продукції в ресторанному господарстві.
- 73.Форми контролю за якістю продукції в ресторанному господарстві.
- 74.Бракержні комісії, її роль і завдання .
- 75.Санітарний нагляд за роботою підприємств ресторанного господарства.
- 76.Контроль якості продукції ресторанного господарства спеціальними лабораторіями.
- 77.Органолептичний контроль якості продукції ресторанного господарства.
- 78.Порядок відбору проб для лабораторного аналізу.
- 79.Поняття якості готельних послуг.
- 80.Специфіка якості готельних послуг.
- 81.Вимоги до якості обслуговування і їх показники.

82. Методи оцінки якості обслуговування.
83. Сприйняття і оцінка гостей якості обслуговування.
84. Аналіз якості обслуговування.
85. Якість як об'єкт управління.
86. Забезпечення і контроль якості обслуговування.
87. Політика якісного обслуговування.
88. Ліцензування, стандартизація в готельній індустрії та сертифікація готельних послуг.
89. Персонал як чинник забезпечення якості готельних послуг.
90. Управління якістю обслуговування.