

Екзаменаційні білети з дисципліни
«Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»

Білет № 1

1. Якість як економічна категорія.
2. Методи оцінки конкурентоспроможності послуг.
3. Вимоги до гостинності в готелях.

Білет № 2

1. Методи дослідження управління якістю.
2. Класифікація й номенклатура показників якості послуг.
3. Вимоги до показників культури обслуговування.

Білет № 3

1. Основні поняття й категорії управління якістю.
2. Особливості оцінки конкурентоспроможності послуг.
3. Вимоги до персоналу як чинника забезпечення якості готельних послуг.

Білет № 4

1. Історія розвитку й становлення менеджменту якості.
2. Якість послуги і його безперервне поліпшення.
3. Кваліфікаційні вимоги до виробничого та обслуговуючого персоналу ресторанного господарства.

Білет № 5

1. Основні етапи розвитку систем якості.
2. Метод експертної оцінки рівня й показників якості послуг.
3. Сертифікація як основний гарант якості та безпеки послуг у сфері готельно-ресторанного господарства.

Білет № 6

1. Характеристика основних вітчизняних систем управління якістю.
2. Методи оцінки рівня якості послуг.
3. Вимоги до показників якості готельних послуг.

Білет № 7

1. Принципи й функції управління якістю.
2. Вимоги до обслуговування в закладах ресторанного господарства.
3. Види й методи технічного контролю якості послуг.

Білет № 8

1. Принципи забезпечення якості й управління якістю послуг.
2. Кваліметрія, основні поняття й терміни.
3. Аналіз технологічних процесів на основі контрольних карт.

Білет № 9

1. Взаємозв'язок якості й конкурентоспроможності послуг.
2. Статистичні методи аналізу й управління якістю послуг.
3. Політика в області якості. Мети в області якості. Місія підприємства.

Білет № 10

1. Основні цілі й принципи систем управління якістю.
2. Конкурси як інструменти встановлення конкурентоспроможності товарів і

послуг.

3. Сім інструментів управління якістю.

Білет № 11

1. Вимоги нормативної документації до якості готельних послуг.
2. Об'єкти й види діяльності по стандартизації.
3. Інструменти й технології управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Білет № 12

- 1.3 якими нормативними документами України узгоджується управління якістю та послуг РН?
2. Методологічні концепції системи управління безпекою харчової продукції – системи НАССР.
3. Структура комплексної оцінки рівня надання готельних послуг.

Білет № 13

1. Що включають функції управління якістю продукції, послуг на підприємстві?
2. Основні терміни та визначення системи НАССР.
3. Використання комплексного показника якості послуг у підвищенні якості та управлінні діяльністю закладу готельно-ресторанного господарства.

Білет № 14

1. Основні громадські організації України у сфері якості.
2. Принципи системи НАССР.
3. Формування системи управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства.

Білет № 15

1. Міжнародні організації стандартизації, що ведуть свою діяльність в Україні.
2. Вимоги до системи НАССР. Дослідження та планування НАССР.
3. Інструменти й технології управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві.

Білет № 16

1. Які установи здійснюють сертифікацію продукції в Україні?
2. Основні поняття, терміни й визначення в області якості ресторанної продукції. Показники якості продукції ресторанного господарства.
3. Сертифікація як основний гарант якості та безпеки послуг у сфері готельно-ресторанного господарства.

Білет № 17

1. Послідовність дегустаційної оцінки продуктів.
2. Вимоги нормативної документації до якості сировини та напівфабрикатів, що поступають в заклади ресторанного господарства.
3. Вимоги до показників якісного обслуговування по наданню готельних послуг.

Білет № 18

1. Міжнародні та національні премії у сфері якості.
2. Основні методи визначення якості продукції.
3. Вимоги до матеріально-технічної бази готелів різних категорій.

Білет № 19

1. Планування та забезпечення якості продукції ресторанного господарства.

2. Вимоги нормативної документації до показників якості готової кулінарної продукції.
3. Елементи й учасники сертифікації.

Білет № 20

1. Контроль якості продукції на підприємствах.
2. Характеристика шкал органолептичної оцінки готової продукції ресторанного господарства.
3. Вимоги до показників якості додаткових послуг в готелях.

Білет № 21

1. Контроль якості, що здійснюється спеціальними лабораторіями.
2. Логістичні основи управління якістю.
3. Готельний етикет - важливий чинник якості готельних послуг.

Білет № 22

1. Порядок відбору проб для лабораторного аналізу
2. Сертифікація систем якості. Сутність, цілі й завдання.
3. Методи визначення одиничних і узагальнених показників якості готельних послуг.

Білет № 23

1. Оцінка якості готельних послуг. Специфіка якості готельних послуг.
2. Статистичні методи регулювання технологічних процесів.
3. Формування системи управління якістю на підприємстві готельно-ресторанного господарства.

Білет № 24

1. Аналіз якості обслуговування на основі структуризації функції обслуговування.
2. Вимоги до реалізації кулінарної продукції, приймання, упакування, маркування, транспортування і зберігання.
3. Статистичні методи приймального контролю якості послуг.

Білет № 25

1. Методи визначення одиничних і узагальнених показників якості готельних послуг.
2. Вимоги нормативної документації до організації роботи закладів ресторанного господарства різних видів і класу.
3. Правові питання метрологічного забезпечення.