

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Структурное подразделение Институт физико-математического образования,
информационных и обслуживающих технологий
Кафедра технологий производства и профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ

Врио директора института физико-
математического образования,
информационных и обслуживающих
технологий

 Е.А. Журавлева
« 14 » 01 2025 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине

Управление качеством продукции и услуг предприятий ресторанного бизнеса

По направлению подготовки – 44.04.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Программа магистратуры – Технология и организация общественного питания

Квалификация выпускника – магистр

Форма обучения – очная, заочная

Курс – 1, 2 курс (2, 3 семестры / 4, 5, 6 триместры)

Разработчик:

Доцент кафедры


технологий производства и

профессионального образования

ФГБОУ ВО «ЛГПУ»

Авершина Анастасия Сергеевна

Заведующий кафедрой
технологий производства
и профессионального образования

 Киреева Е.И.

Протокол
от «14» января 2025 г. № 7

Луганск, 2025

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины «Управление качеством продукции и услуг предприятий ресторанного бизнеса» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу дисциплины.

1.2 Цели и задачи фонда оценочных средств

Цель ФОС – установить соответствие уровня подготовки обучающегося требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 44.04.04 Профессиональное обучение (по отраслям), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.02.2018 г. № 129 (с изменениями и дополнениями).

1.3 Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения основной образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижения:

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения
Общепрофессиональные	
ОПК-8	ОПК-8.1. Демонстрирует знания о понятии, структуре, функции, цели педагогической деятельности, требованиях к современному преподавателю; основах и технологиях организации учебно-профессиональной, научно-исследовательской, проектной и иной деятельности обучающихся; ОПК-8.2. Осуществляет поиск, анализ, интерпретацию научной информации и адаптирует ее к своей педагогической деятельности, использует профессиональные базы данных; применяет отечественный и зарубежный опыт и научные достижения в педагогической деятельности; планирует, организывает и осуществляет самообразование в психолого-педагогическом направлении, в области преподаваемой дисциплины (модуля) и (или) профессиональной деятельности; ОПК-8.3. Владеет основами проведения научно-исследовательской работы; приемами научной и специальной устной и письменной речи; приемами педагогической рефлексии и организации рефлексивной деятельности обучающихся

1.4 Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

Этапы формирования компетенций	Компетенции	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
Тема 1. Введение. Объект, предмет, задачи и основные понятия дисциплины «Управление качеством продукции и услуг	ОПК-8	Устный опрос, подготовка доклада

предприятий ресторанного бизнеса»		
Тема 2. Эволюция методических подходов к исследованию качества на предприятиях ресторанного бизнеса (общественного питания)	ОПК-8	Устный опрос, написание реферата, подготовка презентаций
Тема 3. Международные стандарты в области управления качеством	ОПК-8	Устный опрос, написание реферата, тестирование
Тема 4. Управление качеством ресторанных услуг в обеспечении конкурентоспособности предприятий ресторанного бизнеса	ОПК-8	Устный опрос, написание реферата, тестирование
Тема 5. Методические подходы к оценке качества ресторанных услуг	ОПК-8	Устный опрос, подготовка доклада
Тема 6. Система менеджмента качества как основной механизм гарантии качества ресторанных услуг	ОПК-8	Устный опрос, написание реферата, подготовка презентаций
Тема 7. Формирование системы управления качеством организациями сферы ресторанных услуг	ОПК-8	Устный опрос, написание реферата, подготовка презентаций
Тема 8. Обеспечение функционирования систем управления качеством ресторанных услуг	ОПК-8	Устный опрос, написание реферата, тестирование
Промежуточная аттестация	ОПК-8	Зачет, экзамен (устный)

1.5 Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Результаты сформированности
ОПК-8	<p>знать: о понятии, структуре, функции, цели педагогической деятельности, требованиях к современному преподавателю; об основах и технологиях организации учебно-профессиональной, научно-исследовательской, проектной и иной деятельности обучающихся;</p> <p>уметь: осуществлять поиск, анализ, интерпретацию научной информации и адаптировать ее к своей педагогической деятельности, использовать профессиональные базы данных; применять отечественный и зарубежный опыт и научные достижения в педагогической деятельности; планировать, организовывать и осуществлять самообразование в психолого-педагогическом направлении, в области преподаваемой дисциплины (модуля) и (или) профессиональной деятельности;</p> <p>владеть: основами проведения научно-исследовательской работы; приемами научной и специальной устной и письменной речи; приемами педагогической рефлексии и организации рефлексивной деятельности обучающихся.</p>

1.6 Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Вид учебной работы	Количество баллов	
	ОФО	ЗФО
Выполнение и защита практических работ	30	30

Самостоятельная работа	10	10
Контрольная работа	10	10
Зачет	50	50
Всего:	100	

Вид учебной работы	Количество баллов	
	ОФО	ЗФО
Выполнение и защита практических работ	30	30
Самостоятельная работа	10	10
Контрольная работа	10	10
Экзамен	50	50
Всего:	100	

Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбалльная система оценивания экзамена	100-балльная шкала	Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале	Система оценивания зачета
Отлично	90-100	А – отлично – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Зачтено
Хорошо	83-89	В – очень хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	
Хорошо	75-82	С – хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	
Удовлетворительно	63-74	Д – удовлетворительно – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство	

		предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки	
Удовлетворительно	50-62	Е – посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	
Неудовлетворительно	21-49	FX – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение	Не зачтено
Неудовлетворительно	0-20	F – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.	

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

2.1 Оценочные средства текущего контроля

2.1.1 Вопросы для устного опроса

1. В чем сущность основных аспектов понимания категории «качество»?
2. Почему проблема качества является фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности?
3. Номенклатура показателей качества, возможности и методы их использования в оценке потребительских предпочтений.
4. Какими показателями характеризуются безопасность продукции?
5. Оценка качества товаров.
6. Какие методы применяются для оценки качества?
7. Дайте критический анализ методов для оценки качества.

8. Какова последовательность комплексной оценки качества?
9. Какие практические задачи решает квалиметрия?
10. В чем сущность измерения качества в квалиметрии?
11. Как в квалиметрии получают количественные оценки качественных характеристик товара?
12. Уровень качества товаров и методы его определения.
13. Что означает понятие «оптимальный уровень качества»?
14. Как определяется оптимальный уровень качества товаров?
15. Охарактеризуйте основные факторы, влияющие на формирование качества и конкурентоспособность товаров.
16. Факторы, способствующие сохранению качества товаров.
17. Охарактеризуйте влияние режима хранения на качество товаров.
18. Как соотносятся принципы конкурентоспособности и качества товаров?
19. Назовите критерии конкурентоспособности товаров.
20. Может ли быть высококачественный товар неконкурентоспособным?
21. Управление качеством продукции: основные категории и понятия, цели, задачи, объекты и субъекты управления качеством.
22. Из каких действий складывается управление качеством?
23. Назовите и охарактеризуйте этапы процесса «создания качества».
24. Контроль качества.
25. Организация и виды технического контроля качества.
26. Является ли стадия контроля качества обязательной составляющей современной концепции управления качеством?
27. Эволюция мышления в области управления качеством.
28. Опыт отечественных передовых предприятий по разработке и внедрению систем управления качеством труда и продукции.
29. В какой степени переход к комплексному управлению качеством расширил функции систем управления качеством?
30. Какие отечественные системы управления качества Вам известны?
31. В чем их общность и в чем их отличие от систем качества, разработанных по международным стандартам семейства ISO 9000?
32. В чем сущность основных направлений развития управления качеством в России применительно к условиям рыночных отношений?
33. При каких условиях возможно в России решение проблемы качества?
34. Зарубежный опыт управления качеством.
35. В чем разница в подходах к управлению качеством в США, европейских государствах и Японии?
36. Как бы Вы охарактеризовали современное состояние работ по управлению качеством в мировом масштабе.
37. В чем сущность опыта управления качеством в США?
38. Опыт управления качеством в Японии.

39. Перечислите основные особенности японского опыта управления качеством.
40. Европейский опыт управления качеством.
41. Содержание основных работ по управлению качеством.
42. Что означает политика в области качества?
43. Расскажите о структуре и направлениях деятельности службы качества организации.
44. Обеспечение, управление и совершенствование качества продукции.
45. Какие причины обуславливают необходимость повышения и обеспечения качества продукции?
46. Модели для обеспечения качества: виды, назначения, нормативная база.
47. В чем заключается отличие «петли качества» от «спирали качества»?
48. Типичные этапы Жизненного цикла продукции, их назначение.
49. Система менеджмента качества.
50. Цели системы качества.
51. Каким требованиям должна удовлетворять система управления качеством?
52. В чем основные преимущества внедрения системы менеджмента качества?
53. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях: организационная структура, обязанности и полномочия, ресурсы и персонал, рабочие процедуры, общее руководство.
54. Документация системы менеджмента качества.
55. Проверка системы качества, ее анализ и оценка.
56. Какие международные стандарты ИСО стали основой управления качеством продукции во многих странах мира?
57. История создания стандартов качества.
58. Система международных стандартов ISO семейства 9000: их назначение, объекты, структура.
59. Роль стандартов семейства ISO 9000 в обеспечение стабильности качества товаров.
60. Системы менеджмента качества, соответствующие требованиям стандартов семейства ISO 9000.
61. Сформулируйте причины, побуждающие предприятия внедрять системы качества в соответствии со стандартами ISO 9000.
62. Система ХАССП (Анализ рисков и критические контрольные точки).
63. Каковы цели внедрения системы ХАССП?
64. Как осуществляется управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП?
65. Охарактеризуйте этапы разработки системы ХАССП на предприятиях пищевой промышленности.

66. С учетом каких основных принципов должна разрабатываться система ХАССП?

67. Формы официального подтверждения системы ХАССП.

68. Какова структура реестра системы ХАССП?

69. Опишите сущности концепции Всеобщего управления качеством (TQM).

70. Назовите основные цели и составляющие всеобщего управления качеством.

71. Каковы общие и общесистемные принципы TQM?

72. Каковы общие черты и отличия в положениях стандартов ISO серии 9000 и концепции TQM?

73. Основные категории экономики управления качеством.

74. Как определяется взаимосвязь категорий качества и потребительной стоимости?

75. Виды экономических эффектов от управления качеством.

76. Как влияет качество на прибыль?

77. Приведите классификацию затрат на обеспечение качества.

78. Структура затрат на качество, разработанная А. Фейгенбаумом.

79. Стандартизация как средство управления качеством товаров.

80. Цели и принципы стандартизации в сфере Федерального закона РФ «О техническом регулировании».

81. Сертификация как средство управления качеством товаров.

82. Цели, принципы, формы подтверждения соответствия.

83. Значение сертификации в рыночных отношениях.

84. Сертификация систем менеджмента качества.

85. Дает ли получение сертификата на систему качества отдельного производства гарантию высокого уровня качества всей фирмы?

86. Проверка эффективности системы менеджмента качества.

2.1.2 Вопросы для подготовки рефератов

1. Качество: определение, понятие пирамиды качества.

2. Культура качества, «японские стандарты качества».

3. Концепции менеджмента качества.

4. Качество как объект управления. Процессы управления качеством.

5. Процесс управления качеством продукции.

6. Концепции менеджмента качества.

7. Наука «Квалиметрия»: определение, основные термины и понятия.

8. Основные этапы управления качеством. Характеристика.

9. Функции и субъекты управления качеством. Организация контроля производства и качества продуктов

10. Субъекты управления качеством. Их характеристика.

11. Пять основных этапов управления качеством.

12. Политика в области качества. Факторы, влияющие на формирование политики в области качества.

13. Характеристик контроля производства и качества продукции.

14. Объекты управления качеством. Их характеристика.
 15. Функции системы управления качеством.
 16. Состав средств управления качеством продукции.
 17. Виды контроля на производстве. Их характеристика.
 18. Структура контрольных органов. Технологическая документация.
- Методы, применяемые при санитарно-гигиенических исследованиях.
19. Ответственность за качество и безопасность продукции.
 20. Журналы контроля технологических процессов.
 21. Методы, применяемые при санитарно-гигиенических исследованиях.
 22. Отгрузка продукции с фабрики-заготовочной, фабрики-кухни.
- Удостоверение качества.
23. Структура контрольных органов.
 24. Удостоверение качества. Кто его подписывает?
 25. Журналы контроля технологических процессов.
 26. Испытательная лаборатория, лаборатория предприятия: их характеристика.
 27. Основные понятия, термины и определения в области качества продукции.
 28. Характеристика показателей качества.
 29. Качество продукции общественного питания.
 30. Характеристика патентно-правовых показателей.
 31. Пищевая и энергетическая ценность продукции.
 32. Характеристика показателей назначения.
 33. Характеристика показателей технологичности.
 34. Свойства и параметры продукции.
 35. Оценка качества и бракераж продукции общественного питания.
- Техническое регулирование продукции общественного питания.
36. Посты качества, их функции.
 37. Оценка качества выпускаемой продукции.
 38. Состав бракеражной комиссии, её функции.
 39. Принципы технического регулирования: основные понятия.
 40. Понятие бракеража продукции общественного питания.
 41. Повседневный контроль качества выпускаемой продукции.
 42. Методы оценки качества продукции, их характеристика.
 43. Сертификация продукции общественного питания.
 44. Международная стандартизация. Нормативная документация общественного питания.
 45. Порядок разработки технических условий.
 46. Стандартизация в рамках Международной организации по стандартизации.
 47. Разработка технологической карты на новое или фирменное блюдо (изделие) или мучные кондитерские и булочные изделия.
 48. Техническое регулирование, стандартизация и сертификация: взаимосвязь этих понятий.

49. Организации, ведущие работу в области международной стандартизации.

50. Порядок разработки технологических условий.

51. Порядок разработки технологических карт.

52. Участие Российской Федерации в работе по международной стандартизации.

53. Методы управления качеством. Совершенствование систем управления качеством.

54. Классификация методов управления качеством.

55. Экологическое управление.

56. Управление процессами качества.

57. Цели и задачи политики в области качества.

58. Планирование качества.

59. Контрольная карта Шухарта, характеристика.

60. Уровень экологического управления качеством.

61. Направления и виды деятельности предприятия в области политики по качеству.

62. Схема контроля производства продукции и порядок ее разработки. Планирование и управление качеством продукции общественного питания и услуг. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП (АНАЛИЗ РИСКОВ И КРИТИЧЕСКИЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ).

63. Порядок разработки схемы контроля качества производства продукции общественного питания.

64. Контроль за правильностью проведения ответственных и сложных технологических операций.

65. Планирование качества продукции.

66. Система ХАССП или система критической контрольной точки.

67. Схема контроля производства продукции.

68. Определение параметров рабочих сред, отбор проб и проведение лабораторного анализа.

69. Задания при планировании качества продукции.

70. Схема контроля производства экспортной продукции.

2.1.3 Темы для подготовки докладов и презентаций

1. Качество как объект управления.

2. Процессы управления качеством.

3. Функции и субъекты управления качеством.

4. Организация контроля производства и качества продуктов.

5. Структура контрольных органов.

6. Технологическая документация.

7. Основные понятия, термины и определения в области качества продукции.

8. Характеристика показателей качества.

9. Оценка качества и бракераж продукции общественного питания.

10. Техническое регулирование продукции общественного питания.

11. Международная стандартизация.
12. Нормативная документация общественного питания.
13. Методы управления качеством.
14. Совершенствование систем управления качества.
15. Планирование и управление качеством продукции общественного питания и услуг.
16. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП.

2.1.4 Тестовые задания по дисциплине

1. Какие из перечисленных факторов являются ключевыми для обеспечения высокого качества в ресторанном бизнесе?
 - а) Вкус и презентация блюд;**
 - б) Скорость обслуживания;**
 - в) Соответствие санитарно-гигиеническим нормам;**
 - г) Снижение себестоимости блюд.
2. Система НАССР (Hazard Analysis and Critical Control Points) в ресторанном бизнесе направлена на:
 - а) Повышение удовлетворенности клиентов;
 - б) Предотвращение, устранение или снижение опасных факторов пищевых продуктов до приемлемого уровня;**
 - в) Оптимизацию маркетинговых стратегий;
 - г) Контроль качества интерьера ресторана.
3. Какие из перечисленных методов относятся к инструментам управления качеством в ресторане?
 - а) Диаграмма Исикавы (рыбья кость);**
 - б) Модель SERVQUAL;**
 - в) Анализ финансовых отчетов;
 - г) Метод “5 почему”.**
4. Что такое “критическая контрольная точка” (ККТ) в системе НАССР?
 - а) Любой этап, где происходит обработка продуктов;
 - б) Этап, на котором может быть осуществлен контроль, и он является обязательным для предотвращения или снижения опасного фактора;**
 - в) Точка, где происходит окончательная оценка блюда;
 - г) Этап, где риск возникновения опасности очень низок.
5. Какие из перечисленных элементов относятся к “качеству услуги” в ресторанном бизнесе?
 - а) Вкус и температура подаваемого блюда;**
 - б) Вежливость и компетентность персонала;**
 - в) Атмосфера и общая обстановка в ресторане;**
 - г) Стоимость блюд.
6. Какую роль играет обратная связь от клиентов в управлении качеством в ресторане?

- а) Позволяет выявить проблемные зоны и области для улучшения;
 - б) Является основой для принятия управленческих решений;
 - в) Помогает в формировании имиджа ресторана;
 - г) Служит исключительно для статистического учета.
7. Какие из перечисленных факторов могут повлиять на “воспринимаемое качество” услуги в ресторане?
- а) Наличие специальных предложений и акций;
 - б) Соответствие цены качеству;
 - в) Уровень шума и освещенности в зале;
 - г) Скорость подачи напитков.
8. Что такое “стандарт качества” в ресторанном бизнесе?
- а) Набор требований к качеству продукции и услуг, которым должен соответствовать ресторан;
 - б) Рекомендации по оформлению интерьера;
 - в) Нормативы, определяющие вкусовые характеристики блюд;
 - г) Набор правил поведения для персонала.
9. Какие действия необходимы для обеспечения безопасности пищевых продуктов в ресторане?
- а) Регулярная проверка сроков годности продуктов;
 - б) Соблюдение правил товарного соседства при хранении;
 - в) Использование одноразовых скатертей;
 - г) Правильная термическая обработка продуктов.
10. Какая модель оценки качества услуг часто используется в ресторанном бизнесе для определения разрыва между ожиданиями клиентов и реальностью?
- а) Модель ISO 9001;
 - б) Модель SERVQUAL;
 - в) Модель EFQM;
 - г) Модель PQPS.
11. Что такое “управление запасами” с точки зрения качества продукции в ресторане?
- а) Минимизация затрат на закупку сырья;
 - б) Обеспечение наличия качественных продуктов в нужном количестве;
 - в) Предотвращение порчи и потерь продуктов;
 - г) Увеличение ассортимента предлагаемых ингредиентов.
12. Какие из перечисленных действий способствуют повышению качества приготовления блюд?
- а) Использование свежих и качественных ингредиентов;
 - б) Строгое соблюдение рецептур и технологических карт;
 - в) Дегустация блюд перед подачей;
 - г) Частая смена меню.
13. В контексте управления качеством, что такое “несоответствие” в ресторане?

- а) Отклонение от установленных стандартов качества;**
- б) Любая жалоба от клиента;
- в) Несоответствие блюда заявленному в меню;**
- г) Ошибки в оформлении счета.**

14. Какие из перечисленных факторов относятся к “внутренним” клиентам ресторана?

- а) Гости, посещающие ресторан;
- б) Сотрудники ресторана (персонал);**
- в) Поставщики продуктов;
- г) Регуляторы и надзорные органы.

15. Что такое “аудит качества” в ресторане?

- а) Проверка соответствия требованиям документации и стандартам;**
- б) Оценка удовлетворенности клиентов;
- в) Инвентаризация складских запасов;**
- г) Проверка соблюдения правил пожарной безопасности.

16. Какие из перечисленных действий являются частью “контроля качества” в ресторане?

- а) Проверка свежести сырья при приемке;**
- б) Дегустация блюд шеф-поваром;**
- в) Оценка работы официантов;**
- г) Проведение маркетинговых исследований.

17. Какой метод помогает выявить корневую причину проблемы, связанной с качеством, путем последовательного задавания вопросов “почему”?

- а) Диаграмма Парето;
- б) Метод “5 почему”;**
- в) Контрольные карты;
- г) SWOT-анализ.

18. Что такое “цели в области качества” для ресторана?

- а) Финансовые показатели прибыли;
- б) Конкретные, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные во времени (SMART) задачи по улучшению качества;**
- в) Планы по расширению сети ресторанов;
- г) Набор маркетинговых слоганов.

19. Какие из перечисленных действий относятся к “профилактике” проблем с качеством в ресторане?

- а) Регулярное обучение персонала;**
- б) Поддержание чистоты на кухне и в зале;**
- в) Работа с жалобами клиентов;
- г) Закупка более дорогих ингредиентов.

20. Что такое “улучшение качества” в ресторане?

- а) Процесс постоянного поиска и внедрения изменений для повышения уровня качества продукции и услуг;**
- б) Реакция на возникающие проблемы;

- в) Анализ конкурентов;
- г) **Иновации в оформлении меню.**

2.2 Оценочные средства для промежуточной аттестации

2.2.1 Вопросы для проведения зачета

1. Качество – фактор успеха в условиях социально-ориентированной рыночной экономики.
2. Причины и факторы, обуславливающие неизбежность и необходимость повышения качества услуг и создания новых систем управления качеством в современных условиях.
3. Экономические аспекты качества.
4. Предпосылки и необходимость изучения дисциплины в современных условиях хозяйствования.
5. Цели и задачи дисциплины.
6. Место дисциплины в учебном процессе.
7. Качество как объект управления.
8. Механизм управления качеством на предприятиях ресторанного хозяйства.
9. Этапы развития управления качеством в XX-XXI столетиях.
10. Современная философия управления качеством.
11. Развитие систем управления качеством.
12. Учения об истории возникновения и становления Всеобщего управления качеством: научный менеджмент (Тейлор, Вебер, Файоль).
13. Школа человеческих ресурсов (бихевиористические науки) (Маслоу, Мак-Грегор).
14. Системные подходы, всеобщее управление качеством Д. Кросби, Исикава).
15. Обзор систем управления качеством советского периода.
16. Саратовская система бездефектного изготовления продукции (БИП).
17. Горьковская система «Качество, надежность, ресурс с первых изделий» (КАНАРСПИ).
18. Львовская система бездефектного труда (СБТ).
19. Ярославская система научной организации работ по увеличению моторесурса двигателей (НОРМ).
20. Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП).
21. Принципы и подходы к управлению качеством в Японии.
22. Кружки качества.
23. Управление качеством товаров и услуг в США.
24. Развитие управления качеством в Европе, специфика и особенности работ по обеспечению качества товаров и услуг.
25. Тенденции развития управления качеством в России.
26. Проблемы управления качеством товаров, услуг и организации в целом и пути их решения.

27. Международные стандарты ИСО серии 9000 в области управления качеством.

28. История возникновения международных стандартов ИСО серии 9000, их назначение, порядок разработки, состав и структура.

29. Краткая характеристика стандартов ИСО серии 9000.

30. Основные термины и определения в области качества в соответствии с международными стандартами ИСО серии 9000.

31. Анализ определений и основные терминов: качество, обеспечение качества, управление качеством, система качества, петля и спираль качества.

32. Особенности стандартов ИСО 9001:2000, 9004:2000, 19011:2000, их характеристика.

33. Система управления безопасностью продуктов (НАССР).

34. Основные принципы применения стандартов ИСО 22000.

35. Преимущества применения системы НАССР.

36. Семейство стандартов ИСО 22000 и их характеристика.

37. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса в России и за рубежом.

38. Качество, как фактор потребительской привлекательности ресторанных услуг.

39. Понятие и категории качества ресторанных услуг.

40. Модели качества услуг.

41. Взаимосвязь «ожидаемого качества» и «воспринятого качества» ресторанных услуг потребителями.

42. Разрывы между категориями качества ресторанных услуг.

43. Факторы, определяющие качество ресторанных услуг в современных условиях хозяйствования.

44. Проблемы в области качества ресторанных услуг.

45. Сущность и особенности управления качеством ресторанных услуг.

46. Современные подходы к управлению качеством ресторанных услуг.

47. Механизм государственного регулирования, управления и менеджмента качества в России.

48. Стандартизация и сертификация в сфере ресторанного бизнеса.

49. Международная сертификация и сертификация предприятий и организаций ресторанного бизнеса.

50. Обоснование необходимости внедрения систем менеджмента качества в организациях и предприятиях ресторанного хозяйства.

2.2.2 Вопросы для проведения экзамена

1. Качество – фактор успеха в условиях социально-ориентированной рыночной экономики.

2. Причины и факторы, обуславливающие неизбежность и необходимость повышения качества услуг и создания новых систем управления качеством в современных условиях.

3. Экономические аспекты качества.

4. Предпосылки и необходимость изучения дисциплины в современных условиях хозяйствования.
5. Цели и задачи дисциплины.
6. Место дисциплины в учебном процессе.
7. Качество как объект управления.
8. Механизм управления качеством на предприятиях ресторанного хозяйства.
9. Этапы развития управления качеством в XX-XXI столетиях.
10. Современная философия управления качеством.
11. Развитие систем управления качеством.
12. Учения об истории возникновения и становления Всеобщего управления качеством: научный менеджмент (Тейлор, Вебер, Файоль).
13. Школа человеческих ресурсов (бихевиористические науки) (Маслоу, Мак-Грегор).
14. Системные подходы, всеобщее управление качеством Д. Кросби, Исикава).
15. Обзор систем управления качеством советского периода.
16. Саратовская система бездефектного изготовления продукции (БИП).
17. Горьковская система «Качество, надежность, ресурс с первых изделий» (КАНАРСПИ).
18. Львовская система бездефектного труда (СБТ).
19. Ярославская система научной организации работ по увеличению моторесурса двигателей (НОРМ).
20. Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП).
21. Принципы и подходы к управлению качеством в Японии.
22. Кружки качества.
23. Управление качеством товаров и услуг в США.
24. Развитие управления качеством в Европе, специфика и особенности работ по обеспечению качества товаров и услуг.
25. Тенденции развития управления качеством в России.
26. Проблемы управления качеством товаров, услуг и организации в целом и пути их решения.
27. Международные стандарты ИСО серии 9000 в области управления качеством.
28. История возникновения международных стандартов ИСО серии 9000, их назначение, порядок разработки, состав и структура.
29. Краткая характеристика стандартов ИСО серии 9000.
30. Основные термины и определения в области качества в соответствии с международными стандартами ИСО серии 9000.
31. Анализ определений и основные терминов: качество, обеспечение качества, управление качеством, система качества, петля и спираль качества.
32. Особенности стандартов ИСО 9001:2000, 9004:2000, 19011:2000, их характеристика.
33. Система управления безопасностью продуктов (НАССР).

34. Основные принципы применения стандартов ИСО 22000.
35. Преимущества применения системы НАССР.
36. Семейство стандартов ИСО 22000 и их характеристика.
37. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса в России и за рубежом.
38. Качество, как фактор потребительской привлекательности ресторанных услуг.
39. Понятие и категории качества ресторанных услуг.
40. Модели качества услуг.
41. Взаимосвязь «ожидаемого качества» и «воспринятого качества» ресторанных услуг потребителями.
42. Разрывы между категориями качества ресторанных услуг.
43. Факторы, определяющие качество ресторанных услуг в современных условиях хозяйствования.
44. Проблемы в области качества ресторанных услуг.
45. Сущность и особенности управления качеством ресторанных услуг.
46. Современные подходы к управлению качеством ресторанных услуг.
47. Механизм государственного регулирования, управления и менеджмента качества в России.
48. Стандартизация и сертификация в сфере ресторанного бизнеса.
49. Международная сертификация и сертификация предприятий и организаций ресторанного бизнеса.
50. Обоснование необходимости внедрения систем менеджмента качества в организациях и предприятиях ресторанного хозяйства.
51. Причины сложности оценки качества ресторанных услуг.
52. Показатели оценки качества ресторанных услуг.
53. Методы оценки качества ресторанных услуг.
54. Современные подходы к оценке удовлетворенности потребителей ресторанных услуг.
55. Факторы, влияющие на ее уровень, их связь с бизнес-процессами предприятий ресторанного бизнеса.
56. Комплексная методика оценки и улучшения качества ресторанных услуг.
57. Роль системы менеджмента качества для предприятий сферы ресторанного бизнеса.
58. Влияние системы управления качеством на результативность деятельности предприятий общественного питания.
59. Разработка и внедрение систем управления качеством ресторанных услуг на основе стандартов ИСО 9000.
60. Цели, задачи и функции системы качества.
61. Структурные элементы системы менеджмента качества в соответствии с ИСО 9000:2000.
62. Принципы и требования, предъявляемые к системе менеджмента качества в соответствии с ИСО 9000:2000.

63. Причины разработки систем качества.
64. Методика разработки и внедрения систем качества с учетом рекомендаций ИСО 9000:2000.
65. Состав нормативной документации системы качества.
66. Методические подходы к реализации концепции управления качеством ресторанных услуг на основе международных стандартов ИСО 22000 (НАССР).
67. Системы обеспечения безопасности пищевой продукции: сущность, элементы, принципы и методы НАССР.
68. Семейство стандартов ИСО 22000.
69. Выгоды от внедрения стандартов ИСО 22000 (НАССР).
70. Механизм управления качеством ресторанных услуг на основе международных стандартов.
71. Элементы системы управления качеством ресторанных услуг (организационная структура, методики, процессы, ресурсы).
72. Определение структуры системы управления качеством ресторанных услуг и связей между ее элементами.
73. Состав, содержание и характеристика функций управления качеством.
74. Политика и планирование качества.
75. Организация работ по качеству.
76. Мотивация и обучение персонала.
77. Контроль качества и информация о качестве.
78. Разработка мероприятий по качеству.
79. Принятие решений в области качества и их реализация, взаимодействие с внешней средой.
80. Показатели планирования качества.
81. Статистические методы контроля качества: диаграмма Парето, гистограмма.
82. Статистические методы контроля качества: контрольная карта, причинно-следственная диаграмма.
83. Политика качества предприятий ресторанного бизнеса.
84. Состав и структура процессов системы управления качеством предприятий ресторанного хозяйства.
85. Модель организационного обеспечения системы управления качеством ресторанных услуг.
86. Методика оценки результативности системы управления качеством ресторанных услуг и их улучшения.
87. Роль и задачи службы управления качеством.
88. Типовая структура службы качества.
89. Условия эффективного функционирования систем качества.
90. Проверки систем качества и методики их организации и проведения.
91. Виды проверок эффективности функционирования систем качества: внутренние, второй и третьей сторонами; их характеристика.

- 92. Критерии оценки функционирования систем качества.
- 93. Методика изучения и анализа эффективности организации и функционирования системы качества.
- 94. Пути совершенствования систем качества.