

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Петровская Анна Викторовна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 20.09.2024 13:41:07  
Уникальный программный ключ:  
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5

*Приложение б*

к основной профессиональной образовательной программе  
по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
направленность (профиль) Менеджмент на предприятиях  
ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
КРАСНОДАРСКИЙ ФИЛИАЛ РЭУ им. Г.В. ПЛЕХАНОВА

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра экономики и управления

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Б1.В.20 МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЙ  
РЕСТОРАННО-ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**

**Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент**

**Направленность (профиль) программы: Менеджмент на  
предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма**

**Уровень высшего образования: Бакалавриат**

**Год начала подготовки 2022**

Краснодар – 2021 г.

**Составитель:**

к.э.н., доцент кафедры экономики и управления  
Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова И.В. Балашова

Оценочные материалы одобрены на заседании кафедры экономики и  
управления  
протокол № 1 от 30.08.2021 г.

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЙ РЕСТОРАННО-ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА»

### ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ И ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование индикатора)	Результаты обучения (знания, умения)	Наименование контролируемых разделов и тем
<b>ПК-2 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания</b>	ПК-2.2 Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг	ПК-2.2. 3-1. Знает способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам ПК-2.2. У-1. Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем	Тема 1. Объекты управления качеством услуг ресторанно-гостиничного бизнеса Тема 2. Терминология по управлению качеством услуг. Тема 3. Современные концепции управления качеством услуг. Тема 4. Оценка качества услуг. Тема 5. Контроль качества услуг в предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.
<b>ПК-3 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</b>	ПК-3.2 Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта	ПК-3.2. 3-1. Знает способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам ПК-3.2. У-1. Умеет организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	Тема 6. Особенности современного этапа стандартизации в сфере услуг. Тема 7. Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг.

# МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

## Перечень учебных заданий на аудиторных занятиях

### Вопросы для проведения опроса обучающихся

#### **Тема 1. Объекты управления качеством услуг ресторанно-гостиничного бизнеса**

##### **Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2**

1. Каковы цели и задачи управления качеством?
2. Перечислите объекты и субъекты управления качеством услуг.
3. Характеристика обязательных требований к услугам предприятий РГБ.
4. Специфические требования к качеству услуги.
5. Критерии для отнесения услуг к категориям качества.

#### **Тема 2. Терминология по управлению качеством услуг.**

##### **Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2**

1. Дайте определения следующим терминам: фактор качества, дефект, явные и скрытые, критические, значительные, малозначительные, устранимые, неустраняемые дефекты.
2. Дайте определения терминам: качество услуг, показатель качества, комплексный показатель, уровень качества услуг.
3. Дайте определения терминам: прослеживаемость, идентификация, контроль соответствия, проверка, предупреждающее действие, корректирующее действие, коррекция.

#### **Тема 3. Современные концепции управления качеством услуг**

##### **Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2**

1. Зарубежный опыт управления качеством услуг.
2. Место задач управления качеством услуг в функциональной структуре управления предприятием ресторанно-гостиничного бизнеса.
3. Идея Всеобщего управления качеством (TQM).
4. Принципы TQM.
5. Отечественный опыт управления качеством услуг.

#### **Тема 4. Оценка качества услуг.**

##### **Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2**

1. Туристский продукт и структура управления оказанием ресторанно-гостиничных услуг.
2. Специфика критериев и показателей управления качеством различных групп услуг.
3. Оценка условий и процессов управления обслуживанием.
4. Анализ восприятия потребителем качества услуг.

#### **Тема 5. Контроль качества услуг в предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.**

##### **Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2**

1. Источники информации о состоянии менеджмента качества услуг и процессов обслуживания. Виды контроля качества: внутренний аудит; внешние проверки.
2. Методы контроля качества.
3. Требования нормативных документов, устанавливающих методы и порядок контроля качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса.
4. Сертификация и лицензирование как методы контроля качества услуг.
5. Сертификация ресторанно-гостиничных услуг, российский и зарубежный опыт.

#### **Тема 6. Особенности современного этапа стандартизации в сфере услуг.**

##### **Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2**

1. Нормативные основы деятельности по стандартизации.
2. Задачи и специфика стандартизации в сфере услуг.
3. Виды документов по стандартизации в ресторанно-гостиничном бизнесе.

#### **Тема 7. Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг.**

## **Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2**

Задачи, методы действий и ответственность руководителя за качественные результаты обслуживания.

Формы участия работников в обеспечении качественного обслуживания клиентов.

Работа по координации взаимодействия поставщиков услуг и других объектов бизнес-среды, участвующих в обслуживании туристов.

Государственные, отраслевые, фирменные, общественные, международные награды в сфере качества услуг.

### **Критерии оценки:**

**1,0 балл** выставляется обучающемуся, если он свободно отвечает на теоретические вопросы и показывает глубокие знания изученного материала,

**0,8 балла** выставляется обучающемуся, если его ответы на теоретические вопросы не достаточно полные, имеются ошибки при ответах на дополнительные вопросы,

**0,5 балла** выставляется обучающемуся, если он отвечает на 50% задаваемых вопросов и частично раскрывает содержание дополнительных вопросов,

**0,2 балла** выставляется обучающемуся, если он теоретическое содержание курса освоил частично или отсутствует ориентация в излагаемом материале, нет ответов на задаваемые дополнительные вопросы.

## **Задания для текущего контроля**

### **Тестовые задания**

## **Тема 5. Контроль качества услуг в предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса.**

### **Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2**

1. Сколько ключевых принципов системного управления качеством (TQM) устанавливают Международные стандарты ИСО 9000?

- три
- пять
- восемь.

2. Завершите утверждение: "Стратегическая ориентация на потребителя в системах управления качеством обеспечивается методически, технически и

- организационно
- информационно
- систематически."

3. Основной смысл принципа "точно во-время" ("just-in-time") в управлении качеством заключается в

- управлении производственными запасами, поставками и отгрузкой
- своевременных поставках необходимого ассортимента и объема сырья (продукции, услуг) в соответствии с утвержденным технологическим процессом
- принятии необходимого управленческого решения "во-время"

4. Важными требованиями качества услуг в индустрии гостеприимства являются

- требования безопасности
- требования точности и своевременности исполнения
- требования типичности для данной конкретной территории

5. Управление качеством – это:

а. совокупность организационной структуры, методик, процессов, ресурсов, необходимых для руководства качеством;

б. основные цели и задачи предприятий в области качества;

с. совокупность мероприятий по повышению уровня качества;

д. методы и деятельность оперативного характера в области качества;

е. деятельность, направленная на совершенствование систем качества.

б. От каких условий зависит возможность использования принципа TQM?

а) Совершенствование оборудования;

- b) направленность руководства на повышение качества;
  - c) вложение инвестиций в персонал;
  - d) нацеленность на повышение прибыли;
  - e) совершенствование организационной структуры управления;
  - f) неизменность организационной структуры предприятия.
6. Методы управления качеством:
- a) методы обеспечения качества;
  - b) методы стимулирования;
  - c) методы контроля;
  - d) методы сохранения качества;
  - e) методы оптимизации качества;
  - f) методы улучшения качества
7. Кто является субъектом управления качеством?
- a) поставщики
  - б) потребители
  - в) персонал организации
  - г) руководство организации
8. Что понимается под управлением качеством?
- a) скоординированная деятельность по управлению организацией применительно к качеству
  - б) совокупность организационной структуры, методик, процессов
  - в) характеристика одного или нескольких свойств продукции
  - г) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству
9. Какие этапы включает петля качества?
- a) планирование, процесс, контроль, анализ
  - б) планирование, управление, обеспечение, улучшение
  - в) проектирование, изготовление, реализация, потребление, утилизация
  - г) структура, методики, процессы
10. Какие требования к качеству формируются в данный момент времени, а предъявляются позже?
- a) текущие
  - б) перспективные
  - в) общие
  - г) специфические
  - д) обязательные
  - е) добровольные
11. Деятельность, устанавливающая цели и требования к качеству и применению элементов системы качества
- a) Контроль качества
  - б) Политика в области качества
  - в) Планирование качества
  - г) Улучшение качества
12. Стандарт ...
- a) устанавливает требования, обязательные для исполнения, а технический регламент — характеристики, использование которых является добровольным
  - б) и технический регламент — это взаимозаменяемые понятия
  - в) устанавливает характеристики, использование которых является добровольным, а технический регламент — требования, обязательные для исполнения.

### Критерии оценки:

- 2 балла** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 85 – 100%;
- 1,5 балла** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 70 – 84%;
- 1 балл** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 50 – 69%;
- 0 баллов** - выставляется студенту, если правильные ответы составляют менее 50%.

## Задания для творческого рейтинга

### Темы эссе

#### Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2

1. Какова структура документа «Стандарт организации»?
2. Кто должен соблюдать требования стандартов организации?
3. Сколько Федеральных Законов принято во внимание при разработке данного ГОСТа?
4. Как может выглядеть перечень стандартов туристской фирмы по Вашему мнению?
5. Как может выглядеть перечень стандартов туристской гостиницы по Вашему мнению?
6. Каковы задачи применения международных стандартов?
7. Какие принципы менеджмента качества положены в основу международных стандартов серии ИСО?
8. Как соотносятся стандарты серии ИСО и российская система стандартизации ГОСТ?
9. Какие стандарты серии ИСО уже нашли свое применение в менеджменте качества в сфере туризма?
10. Каковы роль и место документа «Руководство по качеству» в менеджменте качества туристского предприятия?
11. Какие сложности могут быть на пути внедрения системы менеджмента качества в туристском предприятии?
12. Какова роль руководителя в обеспечении качественных результатов деятельности предприятия?
13. Какой отечественный и иностранный опыт участия работников в управлении предприятием Вам известен?
14. Назовите принципы организации работы кружков качества.
15. Какие российские награды за высокое качество услуг и обслуживания в сфере туризма Вам известны?
16. Какие зарубежные награды за высокое качество услуг и обслуживания в сфере туризма Вам известны?
17. Какие международные награды за высокое качество услуг и обслуживания в сфере туризма Вам известны?

#### Критерии оценки:

##### Критерии оценки:

**2 балла** - выставляется студенту, если эссе содержит самостоятельное видение проблемы, авторские суждения, демонстрирует творческое мышление, отражает аргументированное мнение автора, основанное на проработке материала по заданной теме;

**1,5 балла** - выставляется студенту, если эссе достаточно полно раскрывает суть проблемы, содержание логичное, структурированное, но позиция автора выражена не в полной мере глубоко и аргументировано;

**1 балл** - выставляется студенту, если эссе в целом отражает суть проблемы, но содержание слабо структурированное, нарушена логика изложения, либо мнение автора недостаточно самостоятельное или аргументированное;

**0,2 баллов** - выставляется студенту, если эссе не раскрывает суть проблемы, отсутствует конкретность, ясность и четкость изложения, не содержит авторских умозаключений и не отражает усвоение материала по поставленной проблеме.

### Темы дискуссий

## **Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2**

1. Обсуждение результатов сравнительного анализа концепций управления качеством на Коллоквиуме.
2. Изучить структуру документа «Система Классификации гостиниц». Проанализировать содержание требований Классификации к гостиницам разного уровня комфорта. Провести сравнительный анализ требований данного документа с отечественным предшествующим аналогом. Проанализировать требования данного российского документа с зарубежными аналогами. Составить Аналитическую записку с результатами сравнительного анализа.
3. Примите участие в экскурсии на предприятие отрасли. Примите участие во встрече со специалистом отрасли. Подготовьте Ваши вопросы и поучаствуйте в интервью специалиста отрасли по вопросам обеспечения качества туристских услуг и процессов обслуживания. Обобщите полученную информацию и изложите ее в виде Тезисов.
4. Проанализируйте доступную Вам информацию о методах обеспечения качества услуг в гостиничных предприятиях (в известных Вам предприятиях сферы туризма: где Вы работаете или где Вы отдыхали). Найдите среди Интернет-источников 3 сайта, которые содержат полезную информацию о мерах/способах обеспечения качества услуг и обслуживания в реально работающих российских гостиничных предприятиях. Найдите среди Интернет-источников 3 сайта, которые содержат полезную информацию о мерах/способах обеспечения качества услуг и обслуживания в реально работающих зарубежных гостиничных предприятиях.

### **Критерии оценки:**

**«отлично» / 2 балла** - выставляется студенту, если он свободно отвечает на вопросы, показывает глубокое знание темы;

**«хорошо» / 1,5 балла** - выставляется студенту, если допускаются отдельные ошибки, но ответ достаточно полный;

**«удовлетворительно» / 1 балл** - выставляется студенту, если он может ответить лишь на некоторые вопросы темы;

**«неудовлетворительно» / 0,5 балла** - выставляется студенту, если он не усвоил тему, отсутствует ориентация в материале.

### ***Примеры типовых заданий для контрольной работы:***

1. Дата принятия первого отечественного стандарта для сферы туризма.
2. Что установил первый отечественный стандарт?
3. Какими общими признаками характеризуются однородные туристские услуги?
4. Что такое «условия обслуживания»?
5. Перечислите известные Вам нормативные документы, в которых содержатся классификации объектов управления качеством в туризме.
6. Перечислите классифицируемые объекты в сфере туризма.
7. Ознакомьтесь с содержанием отраслевого нормативного документа «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи». Проанализируйте структуру этого документа.
8. Каковы этапы создания и утверждения этого документов?
9. Назовите методы управления качеством и их возможные формы проявления в туристских предприятиях.
10. Что устанавливает ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг?
11. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги».



12. Сформулируйте определение термина «Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)»
13. Сформулируйте определение термина «Метод контроля качества услуги»
14. Назовите требования к показателям качества услуг.
15. Назовите цели применения показателей качества.
16. Какова номенклатура основных групп показателей качества.
17. Какие этапы жизненного цикла услуги обозначены в данном стандарте?
18. Какие показатели качества характеризуют возможности предприятия по предоставлению услуги?
19. Что говорится о показателях профессионального уровня персонала предприятия?
20. Что отражают показатели профессиональной этики
21. В каких документах отображаются показатели качества услуг?
22. В чем отличия внутренних форм контроля качества от внешних?
23. Назовите особенности информации о качестве обслуживания, содержащейся в различных источниках.
24. В чем смысл процедуры сертификации?
25. Как организована процедура проведения сертификации услуг?
26. Каковы связи между процедурами сертификации и лицензирования?
27. Какова структура документа Закон РФ «О техническом регулировании»?
28. Назовите задачи технического регулирования.
29. Какие виды стандартов применяются в современной системе стандартизации?
30. Обязательные и рекомендательные требования нормативных документов.
31. Кто разрабатывает стандарты Российской Федерации?
32. Дайте определение термина "организация".
33. Перечислите объекты стандартизации внутри организации.
34. Каким документам не должны противоречить стандарты организации?
35. Назовите порядок (этапы) разработки и утверждения стандартов организации.

#### **Критерии оценки:**

**1 балл** - студент демонстрирует глубокие знания, навыки и компетенции, аналитические способности, творческий подход, аргументирует собственное мнение, проявляет зрелость суждений, самостоятельное мышление;

**0,8 балла** - студент проявляет достаточный уровень знаний, навыков и компетенций, демонстрирует самостоятельность и зрелость суждений, но допускает некоторые неточности;

**0,5 балла** - студент проявляет определенный уровень знаний, навыков и компетенций, но отвечает не достаточно самостоятельно, допускает неточности, либо отсутствует конкретность, ясность и четкость ответа;

**0,2 балла** - студент отвечает неуверенно, поверхностно и бессистемно, допускает неточности и ошибки, проявляет недостаточный уровень знаний и компетенций, отсутствует усвоение материала по заданной теме.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ ВО ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **Типовая структура экзаменационного билета**

<i>Наименование оценочного материала</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
Вопрос 1	15
Вопрос 2	15
Тестовые задания	10

### ***Перечень вопросов к экзамену:***

1. Управление качеством продукции: понятие, цели и задачи. Объекты и субъекты управления качеством продукции. Петля качества.
2. Требования к качеству товаров и показатели качества. Градация товаров по качеству. Проблема унификации градаций продукции по качеству.
3. Градация услуг по качеству.
4. Методы определения показателей качества: классификация и характеристика.
5. Методы определения уровня качества товаров: дифференциальный, комплексный, смешанный.
6. Принципы и функции управления качеством. Характеристика цикла Деминга.
7. Понятие и общая характеристика системы менеджмента качества (СМК). Терминология в области систем менеджмента качества согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2015: менеджмент качества, управление качеством, обеспечение качества, валидация, верификация, аудит, система измерения и др.
8. Элементы системы менеджмента качества.
9. Характеристика принципов СМК.
10. Становление и эволюция систем менеджмента качества в России и за рубежом.
11. Статистические методы контроля качеством продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика и алгоритм построения Диаграммы Паретто.
12. Статистические методы контроля качеством продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика и алгоритм построения причинно-следственной диаграммы (схемы Исикавы).
13. Статистические методы контроля качеством продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика и алгоритм построения контрольных карт, их роль в статистическом регулировании параметров технологического процесса.
14. Статистические методы контроля качеством продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика диаграммы разброса, гистограммы, метода расслоения, графиков.
15. Статистический выборочный контроль качества продукции: понятие, основные термины и определения (дефект, несоответствие, приемлемый уровень качества, план выборочного контроля, схема выборочного контроля, система выборочного контроля, контроль качества по альтернативному признаку, партия продукции, выборка (проба), предельное качество).
16. Правила формирования и представления партий товара для контроля качества. Правила приемки партий товара и управление неприятыми партиями и несоответствующими единицами. Приемочное, браковочное число, уровень дефектности.
17. Суть репрезентативного и расслоенного отбора выборок. Правила двухступенчатого или многоступенчатого отбора выборок. Правила переключения с одного вида контроля на другой.
18. Характеристика способов предоставления продукции на контроль при использовании методов случайного отбора выборок штучной продукции («ряд», «россыпь», «в упаковке», «поток»).
19. Методы отбора единиц продукции в выборку (отбор с применением случайных чисел, отбор «вслепую» (метод наибольшей объективности), систематический отбор). Правила обеспечения представительности партий.

20. Характеристика функции развертывания качества и ее реализация в модели «Дом качества».
21. Стандарты ИСО 9000 как нормативная база СМК. Назначение, область применения структура и содержание стандартов ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р ИСО 9004-2010.
22. Требования к СМК согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
23. Ответственность руководства как блок в модели СМК, согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
24. Связь и совместимость стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 9004-2010, различие между задачами ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 9004-2010.
25. Основные подходы к проведению постоянного улучшения и перечень операций, составляющих процесс постоянного улучшения, согласно ГОСТ Р ИСО 9004-2010.
26. Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организациях. Стадии и этапы создания СМК.
27. Организационная структура СМК.
28. Рабочие процедуры СМК.
29. Документальная основа СМК: необходимость документирования, классификация документов, требования к документированию, управление документацией. Характеристика внутренних документов СМК.
30. Управление качеством на этапах планирования и проектирования продукции.
31. Управление качеством продукции на производственной стадии.
32. Управление качеством продукции на стадиях обращения, транспортирования, погрузочно-разгрузочных работ, на стадии эксплуатации.
33. Проверка (аудит) систем менеджмента качества.
34. Анализ и самооценка систем менеджмента качества. Отличие методов самооценки и внутреннего аудита.
35. Сертификация систем менеджмента качества.
36. Инспекционный контроль сертифицированных систем менеджмента качества.
37. Компетентность и оценка аудиторов СМК по ГОСТ Р ИСО 19011-2012.
38. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции: понятие, ключевые элементы.
39. Применение принципов ХАССП в производстве пищевой продукции.
40. Основные термины и определения в области менеджмента безопасности пищевой продукции.
41. Требования к системам менеджмента безопасности пищевой продукции в соответствии с ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции».
42. Создание и внедрение ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
43. Сертификация систем менеджмента безопасности пищевой продукции в России.
44. Преимущества от внедрения и сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
45. Законодательное регулирование создания и обязательной сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
46. Технические регламенты как носители обязательных требований.
47. Классификация обязательных требований.
48. Ответственность за нарушение обязательных требований в соответствии с российским законодательством.

49. Зарубежный опыт управления качеством продукции и системный менеджмент качества. Концепция и идеология Всеобщего управления качеством (TQM).
50. Отечественный опыт управления качеством продукции. Премия Правительства РФ по качеству: модель, критерии использования модели для самооценки организации.
51. Экономические категории качества.
52. Затраты на качество: понятия и классификация, необходимость документального учета
53. Методы определения и оптимизации затрат на качество: Метод Парето – ABC; метод Тагути; метод функционально-стоимостного анализа (ФСА).
54. Оценка эффективности процесса управления
55. Документальная основа СМК: необходимость документирования, классификация документов, требования к документированию, управление документацией. Характеристика внутренних документов СМК.
56. Управление качеством на этапах планирования и проектирования продукции.
57. Управление качеством продукции на производственной стадии.
58. Управление качеством продукции на стадиях обращения, транспортирования, погружно-разгрузочных работ, на стадии эксплуатации.
59. Проверка (аудит) систем менеджмента качества.
60. Анализ и самооценка систем менеджмента качества. Отличие методов самооценки и внутреннего аудита.
61. Сертификация систем менеджмента качества.
62. Инспекционный контроль сертифицированных систем менеджмента качества.
63. Компетентность и оценка аудиторов СМК по ГОСТ Р ИСО 19011-2012.
64. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции: понятие, ключевые элементы.
65. Применение принципов ХАССП в производстве пищевой продукции.
66. Основные термины и определения в области менеджмента безопасности пищевой продукции.
67. Требования к системам менеджмента безопасности пищевой продукции в соответствии с ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции».
68. Создание и внедрение ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
69. Сертификация систем менеджмента безопасности пищевой продукции в России.
70. Преимущества от внедрения и сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
71. Законодательное регулирование создания и обязательной сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
72. Технические регламенты как носители обязательных требований.

### ***Тесты к экзамену:***

1. Сколько ключевых принципов системного управления качеством (TQM) устанавливают Международные стандарты ИСО 9000?
  - три
  - пять
  - восемь.
2. Завершите утверждение: "Стратегическая ориентация на потребителя в системах управления качеством обеспечивается методически, технически и
  - организационно
  - информационно

- систематически."

3. Основной смысл принципа "точно во-время" ("just-in-time") в управлении качеством заключается в

- управлении производственными запасами, поставками и отгрузкой
- своевременных поставках необходимого ассортимента и объема сырья (продукции, услуг) в соответствии с утвержденным технологическим процессом
- принятии необходимого управленческого решения "во-время"

4. Важными требованиями качества услуг в индустрии гостеприимства являются

- требования безопасности
- требования точности и своевременности исполнения
- требования типичности для данной конкретной территории

7. Управление качеством – это:

а) совокупность организационной структуры, методик, процессов, ресурсов, необходимых для руководства качеством;

- б) основные цели и задачи предприятий в области качества;
- в) совокупность мероприятий по повышению уровня качества;
- г) методы и деятельность оперативного характера в области качества;
- д) деятельность, направленная на совершенствование систем качества.

8. От каких условий зависит возможность использования принципа TQM?

- а) Совершенствование оборудования;
- б) направленность руководства на повышение качества;
- в) вложение инвестиций в персонал;
- г) нацеленность на повышение прибыли;
- д) совершенствование организационной структуры управления;
- е) неизменность организационной структуры предприятия.

7. Методы управления качеством:

- а) методы обеспечения качества;
- б) методы стимулирования;
- в) методы контроля;
- г) методы сохранения качества;
- д) методы оптимизации качества;
- е) методы улучшения качества

7. Кто является субъектом управления качеством?

- а) поставщики
- б) потребители
- в) персонал организации
- г) руководство организации

8. Что понимается под управлением качеством?

- а) скоординированная деятельность по управлению организацией применительно к качеству
- б) совокупность организационной структуры, методик, процессов
- в) характеристика одного или нескольких свойств продукции
- г) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству

9. Какие этапы включает петля качества?

- а) планирование, процесс, контроль, анализ
- б) планирование, управление, обеспечение, улучшение
- в) проектирование, изготовление, реализация, потребление, утилизация
- г) структура, методики, процессы

10. Какие требования к качеству формируются в данный момент времени, а предъявляются позже?

- а) текущие
- б) перспективные
- в) общие
- г) специфические

- д) обязательные
- е) добровольные

11. Деятельность, устанавливающая цели и требования к качеству и применению элементов системы качества

- д) Контроль качества
- е) Политика в области качества
- ж) Планирование качества
- з) Улучшение качества

12. Стандарт ...

г) устанавливает требования, обязательные для исполнения, а технический регламент — характеристики, использование которых является добровольным

д) и технический регламент — это взаимозаменяемые понятия

е) устанавливает характеристики, использование которых является добровольным, а технический регламент — требования, обязательные для исполнения.

13. Сколько ключевых принципов системного управления качеством (TQM) устанавливают Международные стандарты ИСО 9000?

- три
- пять
- восемь.

14. Завершите утверждение: "Стратегическая ориентация на потребителя в системах управления качеством обеспечивается методически, технически и

- организационно
- информационно
- систематически."

15. Основной смысл принципа "точно во-время" ("just-in-time") в управлении качеством заключается в

- управлении производственными запасами, поставками и отгрузкой
- своевременных поставках необходимого ассортимента и объема сырья (продукции, услуг) в соответствии с утвержденным технологическим процессом
- принятии необходимого управленческого решения "во-время"

16. Важными требованиями качества услуг в индустрии гостеприимства являются

- требования безопасности
- требования точности и своевременности исполнения
- требования типичности для данной конкретной территории

17. Управление качеством – это:

f. совокупность организационной структуры, методик, процессов, ресурсов, необходимых для руководства качеством;

- g. основные цели и задачи предприятий в области качества;
- h. совокупность мероприятий по повышению уровня качества;
- i. методы и деятельность оперативного характера в области качества;
- j. деятельность, направленная на совершенствование систем качества.

18. От каких условий зависит возможность использования принципа TQM?

- g) Совершенствование оборудования;
- h) направленность руководства на повышение качества;
- i) вложение инвестиций в персонал;
- j) нацеленность на повышение прибыли;
- k) совершенствование организационной структуры управления;
- l) неизменность организационной структуры предприятия.

19. Методы управления качеством:

- g) методы обеспечения качества;
- h) методы стимулирования;
- i) методы контроля;
- j) методы сохранения качества;

к) методы оптимизации качества;

л) методы улучшения качества

20. Кто является субъектом управления качеством?

а) поставщики

б) потребители

в) персонал организации

г) руководство организации

21. Что понимается под управлением качеством?

а) скоординированная деятельность по управлению организацией применительно к качеству

б) совокупность организационной структуры, методик, процессов

в) характеристика одного или нескольких свойств продукции

г) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству

22. Какие этапы включает петля качества?

а) планирование, процесс, контроль, анализ

б) планирование, управление, обеспечение, улучшение

в) проектирование, изготовление, реализация, потребление, утилизация

г) структура, методики, процессы

23. Какие требования к качеству формируются в данный момент времени, а предъявляются позже?

а) текущие

б) перспективные

в) общие

г) специфические

д) обязательные

е) добровольные

24. Деятельность, устанавливающая цели и требования к качеству и применению элементов системы качества

и) Контроль качества

к) Политика в области качества

л) Планирование качества

м) Улучшение качества

25. Стандарт ...

ж) устанавливает требования, обязательные для исполнения, а технический регламент — характеристики, использование которых является добровольным

з) и технический регламент — это взаимозаменяемые понятия

и) устанавливает характеристики, использование которых является добровольным, а технический регламент — требования, обязательные для исполнения.

### Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания

Шкала оценивания		Формируемые компетенции	Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
85 – 100 баллов	«отлично»	ПК-2 ПК-3	ПК-2.2; ПК-3.2	<b>Знает верно и в полном объеме:</b> способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам <b>Умеет верно и в полном объеме:</b>	<b>Продвинутый</b>

				анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	
<b>70 – 84 баллов</b>	<b>«хорошо»</b>	ПК-2 ПК-3	ПК-2.2; ПК-3.2	<b>Знает с незначительными замечаниями:</b> способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам <b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	<b>Повышенный</b>
<b>50 – 69 баллов</b>	<b>«удовлетворительно»</b>	ПК-2 ПК-3	ПК-2.2; ПК-3.2	<b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам <b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	<b>Базовый</b>
<b>менее 50 баллов</b>	<b>«неудовлетворительно»</b>	ПК-2 ПК-3	ПК-2.2; ПК-3.2	<b>Не знает на базовом уровне:</b> способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам <b>Не умеет на базовом уровне:</b>	<b>Компетенции не сформированы</b>



				анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения	
--	--	--	--	--	--