

1. Какие четыре ключевые фазы (этапа) эволюции менеджмента качества упомянуты в конспекте?
2. В чем заключался основной недостаток инспекционного контроля качества?
3. Какой вклад в развитие философии качества внес Уолтер Шухарт?
4. Чем принципиально отличается подход tqc (всеобщий контроль качества) Фейгенбаума от предыдущих систем?
5. Что означает аббревиатура tqm и в чем состоит ее основная идея?
6. Назовите ключевой инструмент непрерывного улучшения, предложенный Эдвардом Демингом.
7. Какой принцип Деминга иллюстрирует практика сети Ritz-Carlton, где каждый сотрудник уполномочен решать проблемы гостя без согласования с руководством?
8. Какая была ключевая особенность управления качеством в советский период?
9. Какие современные тренды в менеджменте качества гостеприимства можно выделить в настоящее время?
10. Какой ключевой вывод для современных менеджеров можно сделать из эволюции менеджмента качества?
11. В чем заключалось главное ограничение системы управления качеством по Тейлору применительно к сфере гостеприимства?
12. Какой этап развития менеджмента качества впервые сместил фокус с контроля готовой продукции на управление производственным процессом?
13. Какая концепция стала переходной от контроля качества к всеобщему управлению качеством и кто её автор?
14. Почему философия Деминга изначально не получила широкого признания в США, но была успешно внедрена в Японии?
15. Как проявлялся ремесленный контроль качества в индустрии гостеприимства (на примере таверн и постоялых дворов)?
16. Какой вклад в развитие менеджмента качества внесла Япония, опираясь на идеи Деминга и Джурана?
17. Что означает аббревиатура PDCA и какова цель её применения?
18. Каков был основной метод обеспечения качества на этапе инспекционного контроля?

19. Какой принцип Деминга напрямую связан с отказом от закупок у самых дешёвых поставщиков?
20. Чем подход TQM принципиально отличается от более ранних систем, таких как инспекционный или статистический контроль?
21. Ситуация: Сеть отелей, внедряющая жесткие корпоративные стандарты обслуживания, столкнулась с тем, что гости пишут о «бездушном» и «роботизированном» сервисе. Персонал также чувствует себя скованным. Какие решения позволят сохранить преимущества стандартизации, но добавить индивидуальности и человеческого тепла в сервис?
22. Каково определение термина "качество" согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2015?
23. Чем отличается "единичный показатель качества" от "комплексного"? Приведите примеры для сферы гостеприимства.
24. Что понимается под "процессным подходом" в системе менеджмента качества?
25. Перечислите четыре основные составляющие менеджмента качества согласно конспекту.
26. Назовите три группы показателей качества услуг, которые детально описаны в конспекте (помимо показателей назначения).
27. Какой международный стандарт устанавливает требования к системе менеджмента безопасности пищевой продукции и является критически важным для ресторанов и гостиниц?
28. Какой принцип менеджмента качества подразумевает, что "решения, основанные на анализе данных, с большей вероятностью приведут к желаемым результатам"?
29. К каким внутренним факторам, влияющим на качество, относятся "качество сырья, состояние оборудования и технология обслуживания"?
30. Какие факторы (внутренние или внешние) включают в себя "требования рынка" и "законодательные акты"?
31. Как называется программа, направленная на поддержку профессионального, социального, финансового и физического благополучия сотрудников?
32. Как называется документ, который определяет общие намерения и направления деятельности организации в области качества?
33. Какой показатель качества услуги характеризует время ожидания обслуживания или продолжительность самой услуги?

34. Какой принцип менеджмента качества требует от организации понимать текущие и будущие потребности клиентов?
35. Что является "выходом" процесса оказания гостиничной услуги для гостя?
36. Как называется функция менеджмента качества, направленная на создание уверенности в том, что требования к качеству будут выполнены?
37. К какой группе показателей качества услуги относится "пожарная безопасность" и "электробезопасность"?
38. Какой стандарт серии ИСО является основным и устанавливает требования к системе менеджмента качества?
39. Как называется перечень характеристик (свойств) услуг, обеспечивающих способность удовлетворять потребности потребителя?
40. Кто, согласно принципам менеджмента качества, должен обеспечивать единство цели и создавать условия для вовлечения людей?
41. Какой фактор, влияющий на качество, включает в себя программы благополучия (well-being) и морально-психологический климат в коллективе?
42. Ситуация:
Гостиница «Альфа» в течение квартала собирала данные. Результаты: NPS = 35, количество жалоб выросло на 15%, при этом наибольшее число нареканий связано с работой Wi-Fi (медленная скорость, обрывы) и шумом из соседних номеров.
Задание:
Каковы три конкретных действия, которые можно предпринять для улучшения ситуации, основываясь на принципе «Принятие решений, основанное на свидетельствах»?
43. Что такое TQM (Всеобщее управление качеством)?
44. Какой главный инструмент делегирования полномочий был внедрен в Ritz Carlton в рамках TQM?
45. Какова главная цель системы «Шесть сигм» (Six Sigma)?
46. Назовите ключевой недостаток внедрения системы «Шесть сигм»
47. Какова основная цель системы ХАССП (НАССР)?
48. Какой российский документ обязывает предприятия общепита внедрять систему ХАССП?

49. Что такое «критическая контрольная точка» (ККТ) в системе ХАССП?

50. Каковы два основных обозначения бережливого производства в английском языке?

51. Дайте определение «потерь» в концепции бережливого производства

52. Назовите три из семи классических видов потерь в бережливом производстве

53. Какой инструмент бережливого производства представляет собой систему организации рабочего пространства?

54. Что означает принцип «Джит» (JIT) в бережливом производстве?

55. Что такое «Кайдзен»?

56. Что такое «Карта потока создания ценности» в бережливом производстве и для чего она используется?

57. Что такое «внутригостиничные (корпоративные) стандарты»?

58. Назовите три вида внутри гостиничных стандартов

59. Какие пять основных объектов стандартизации существуют в гостинице?

60. Что означает аббревиатура SMART в контексте разработки стандартов?

61. Какой этап внедрения стандартов считается самым трудоемким?

62. Назовите первый этап алгоритма внедрения системы менеджмента качества на предприятии

63. В гостинице «Нева» горничные тратят на уборку номера в среднем 40 минут вместо стандарта 25 минут.

Выяснилось, что много времени уходит на перемещения за чистыми полотенцами и моющими средствами: склад в подвале, тележки плохо укомплектованы. Какой план мероприятий по сокращению времени уборки наиболее адекватен?

64. Ситуация: Гостиница «Восход» регулярно получает жалобы на долгое время заселения (check-in). Гости вынуждены стоять в очереди у стойки ресепшен, особенно в часы пик. Используя цикл PDCA (Plan-Do-Check-Act), разработайте план действий по решению этой проблемы.

Какое из следующих решений является правильным для этапа Plan (Планирование)?

65. Ситуация: Крупная отельная сеть «Глобал Отель» имеет сертификат ISO 9001, но руководство замечает, что сотрудники воспринимают стандарты как формальность. Инициатива нулевая, ошибки скрываются, а гости жалуются на безразличный сервис. Какие принципы из философии TQM и 14 пунктов Деминга необходимо применить, чтобы

изменить ситуацию?

Выберите наиболее подходящее решение:

66. Вы работаете менеджером по операциям в популярном отеле, который в последнее время сталкивается с проблемой длительного времени ожидания при регистрации заезда. Гости выражают недовольство, и это негативно сказывается на общем уровне удовлетворенности и репутации отеля. Ваша задача — определить, какие показатели лучше всего подходят для мониторинга этой проблемы и разработки стратегии её решения.

Ваши коллеги предложили несколько различных показателей, которые можно использовать для отслеживания ситуации. Вам необходимо проанализировать каждый из них и выбрать наиболее подходящие для эффективного мониторинга проблемы длительного заселения.

1. Среднее время регистрации заезда (в минутах)

Этот показатель позволяет оценить общее время, которое гости проводят на регистрации. Он может помочь выявить, насколько эффективно работает процесс регистрации.

2. Количество гостей, ожидающих регистрации меньше 5 минут

Этот показатель фокусируется на быстром обслуживании и может показать, как быстро отель справляется с потоками гостей в часы пик.

3. Процент гостей, недовольных качеством обслуживания

Этот показатель может дать представление о том, насколько удовлетворены гости общим уровнем обслуживания, однако он не всегда напрямую связан с длительным временем ожидания.

4. Количество гостей, ожидающих регистрацию дольше установленного времени (в % за смену)

Этот показатель позволяет четко увидеть, сколько гостей сталкиваются с проблемой длительного ожидания и в какой степени это влияет на общую ситуацию.

Вопрос: Какие из предложенных показателей лучше всего подходят для мониторинга проблемы длительного заселения в отеле?

67. Ресторан «Аврора» стремится улучшить качество обслуживания своих клиентов. В связи с этим руководство решило рассмотреть применение принципов менеджмента качества, таких как ISO 9001. Необходимо определить, какие действия ресторан может предпринять для достижения этой цели?

68. Ситуация:

Гостиничный комплекс «Оазис» в последние три месяца фиксирует падение выручки из ресторана на 25% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Общая загрузка отеля осталась на прежнем уровне. Анализ отзывов показал негативные комментарии, связанные с рестораном. Генеральный директор поручает вам, менеджеру по качеству, провести совещание и выявить коренные причины проблемы.

Задание:

Какое из следующих действий является наиболее целесообразным для решения проблемы?

69. Ситуация: Гостиница «Астория» получила жалобы на долгое заселение: администраторы теряют время в поиске документов и бланков, которые хранятся в беспорядке; гости жалуются на пыль в номерах и неопрятный вид персонала. Какой инструмент бережливого производства лучше применить для улучшения ситуации и каков его первый шаг?
70. В ресторане «Гурман» официанты допускают ошибки при подаче сложных блюд из-за - недостаточно чётких инструкций. Новые сотрудники долго адаптируются, гости жалуются на неправильную сервировку. Какой подход лучше использовать для разработки стандарта обслуживания?
71. Какой этап развития менеджмента качества характеризуется тем, что ответственность за качество лежала исключительно на мастере, а каждое изделие было уникальным?
72. Кто из перечисленных ученых считается отцом научного менеджмента и заложил основы процессного подхода через стандартизацию операций?
73. Какой инструмент, предложенный Уолтером Шухартом, позволяет визуализировать колебания качества процесса и выявлять отклонения?
74. В какой стране идеи Эдварда Деминга нашли наибольшее применение и привели к «экономическому чуду» в послевоенные годы?
75. Какой принцип Деминга нарушается, когда сотрудники скрывают ошибки из-за страха перед наказанием?
76. Какая концепция пришла на смену TQC и рассматривает качество как философию бизнеса, а не просто функцию?
77. Какой цикл, предложенный Демингом, является универсальным инструментом непрерывного улучшения процессов?
78. Кто является автором концепции Total Quality Control (TQC), которая предполагает вовлечение всех подразделений на всех этапах жизненного цикла продукта?
79. Какой из перечисленных современных трендов в менеджменте качества НЕ относится к индустрии гостеприимства?
80. Какой была ключевая проблема управления качеством в советский период?
81. Установите соответствие между ученым и его ключевым вкладом в менеджмент качества
82. Установите соответствие между этапом развития менеджмента качества и его ключевой характеристикой
83. Установите соответствие между принципом Деминга и его практической интерпретацией в гостинице

84. Расположите этапы цикла PDCA в правильной последовательности
85. Расположите этапы эволюции менеджмента качества в хронологическом порядке, от самого раннего к самому позднему
86. Какой ученый разработал контрольные карты для статистического контроля процессов? (Фамилия)
87. Кто из ученых в области качества разработал 14 принципов и цикл PDCA? (Фамилия)
88. Какой принцип TQM по-японски означает «непрерывное улучшение»?
89. Какой метод контроля присутствовал в основном в эпоху массового производства и заключался в проверке готовой продукции?
90. Какой инструмент Шухарта используется для визуализации изменений качества процесса?
91. Согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2015, качество определяется как:
92. Показатель «Время заселения в отеле (не более 3 минут)» является примером:
93. Какие из перечисленных принципов менеджмента качества относятся к базовым согласно стандартам ISO? (Выберите несколько вариантов)
94. Какие утверждения о диаграмме Парето являются верными? (Выберите несколько вариантов)
95. К внутренним факторам, влияющим на качество услуг в гостеприимстве, относятся: (Выберите несколько вариантов)
96. Какие из перечисленных методов управления качеством НЕ относятся к административным?
97. Что из перечисленного характеризует принцип «Взаимодействие работников» в менеджменте качества?
98. Программы благополучия (Well-being) в организации, основанные на модели Института Гэллапа, включают все перечисленные компоненты, КРОМЕ:
99. Показатели, характеризующие безопасность результата и процесса оказания услуг для жизни, здоровья и имущества потребителей, относятся к группе:
100. Главной движущей силой, влияющей на установление требований системы менеджмента качества, являются:
101. Установите соответствие между видами показателей качества и их примерами в сфере гостеприимства:
102. Установите соответствие между группами показателей качества услуг и их характеристиками:

- 103.** Установите правильную последовательность этапов (элементов) процессного подхода в системе менеджмента качества:
- 104.** Установите соответствие между внутренними факторами, влияющими на качество, и их составляющими:
- 105.** Установите соответствие между принципами менеджмента качества и примерами их реализации:
- 106.** Какой инструмент управления качеством представляет собой линейчатый график с контрольными границами для мониторинга процесса во времени?
- 107.** Как называется метод контроля, при котором оценку услуг проводит эксперт, выступающий в роли обычного клиента?
- 108.** Как называется инструмент, который визуально структурирует все потенциальные причины проблемы по основным категориям (например, «Люди», «Методы»)?
- 109.** Кто, согласно тексту, имеет в своем распоряжении ресурсы и несет ответственность за результат процесса?
- 110.** Какой инструмент управления качеством представляет собой специальную таблицу для систематизированного сбора данных о частоте проблем?
- 111.** Что из перечисленного является ключевой целью внедрения системы ХАССП (НАССР) на предприятии общественного питания?
- 112.** Какие из перечисленных систем управления качеством предполагают вовлечение всех сотрудников организации в процесс непрерывного улучшения? (Выберите несколько вариантов)
- 113.** Согласно концепции «Шесть сигм», какой уровень дефектности соответствует зрелости процесса в 6σ?
- 114.** Какой инструмент бережливого производства представляет собой философию непрерывного улучшения с вовлечением каждого сотрудника?
- 115.** Что из перечисленного НЕ является одним из семи классических видов потерь (муда) в бережливом производстве?
- 116.** Стандарт внешнего вида персонала в гостинице регламентирует:
- 117.** Какой из перечисленных инструментов бережливого производства направлен на организацию и стандартизацию рабочего пространства?

118. Какие из перечисленных элементов являются частью подхода Total Quality Management (TQM) на примере Ritz-Carlton?
119. Основная задача стандартизации в гостинице - это:
120. Установите правильную последовательность этапов разработки и внедрения сервисных стандартов в гостинице:
121. Установите соответствие между принципами системы ХАССП и их содержанием:
122. Установите соответствие между инструментом бережливого производства и его описанием:
123. Установите соответствие между видом потерь в бережливом производстве и его примером в ресторане:
124. Установите правильную последовательность этапов методологии 5S (в русской адаптации):
125. Какой инструмент бережливого производства означает доставку материалов «строго вовремя»?
126. Какая система управления качеством была разработана для NASA в 1960-х годах и позволяет осуществлять концепцию пищевой безопасности?
127. Сколько принципов включает система ХАССП?
128. Какой вид потерь в бережливом производстве связан с непроданной продукцией и излишками полуфабрикатов на производстве?
129. Какой принцип системы 5S предполагает расположение всех необходимых предметов на своих строго обозначенных местах для быстрого и легкого доступа?
130. Какой принцип ХАССП требует регулярной проверки параметров в критических контрольных точках?