

## Вопросы к зачёту по дисциплине

### «Менеджмент качества в индустрии гостеприимства»

1. Сущность качества как философской, потребительской и управленческой концепции.
2. Обзор стадий развития философии качества: фаза отбраковки, фаза управления качеством.
3. Современный этап эволюции менеджмента качества: менеджмент качества как преодоление противоречия эффективность – качество.
4. Фаза планирования качества, методы моделирования потребительских предпочтений.
5. Современное представление о качестве товаров и услуг.
6. Стоимость и ценность с точки зрения производителя и потребителя.
7. Концепции предпринимательство и качество.
8. Особенности потребительского качества услуг сферы туризма и гостеприимства.
9. Сущность философии непрерывного совершенствования Kaizen (Кайдзен).
10. Распределение рабочих функций и иерархия вовлеченности персонала в Kaizen (кайдзен и менеджмент).
11. Логика процесса совершенствования: Колесо Шухарта-Деминга.
12. Общая характеристика систем, реализуемых в японском менеджменте.
13. Принципы управления качеством в Японии.
14. Система пожизненного найма: преимущества и недостатки.
15. Система ротации – основа профессионального роста персонала, реализации процессного и системного подхода.
16. Система вознаграждений: отличия западной и японской систем мотивации персонала.
17. Принципы всеобщего управления качеством.
18. 14 принципов Деминга.
19. Кадровый менеджмент в контексте качества.
20. Общая характеристика «6 сигм».
21. История возникновения и характеристика TPS.
22. Философские, методологические, исторические основы TPS: метод «бережливое производство».
23. Производственный процесс в виде непрерывного потока и система «вытягивания».

24. Походы и принципы к стандартизации в TPS.

25. Непосредственная вовлеченность руководителей в решение производственных проблем и организационное совершенствование в TPS, принцип генти генбуцу.

26. Кадровый менеджмент в TPS, особенности подготовки высшего руководства компании, формирование команд.

27. Формирование культуры организационного самообучения и самосовершенствования за счет самоанализа (хансей) и непрерывного совершенствования (Kaizen).

28. Содержание деятельности международной организации по стандартизации ISO.

29. Базовые принципы систем менеджмента качества по ISO 9000:2000.

30. Особенности применения ISO 9001:2000 в сфере услуг.

31. Инструменты для управления и планирования качества и их использование для преобразования ожиданий потребителей в конкретные требования к продуктам и услугам организаций, характеристикам деятельности организаций.

32. Развертывание (распределение) функций качества.

33. Концептуальный инжиниринг.

34. Семь инструментов управления и планирования качества: диаграмма связанности (сходства); диаграмма связей (взаимосвязей), древовидная диаграмма (систематическая диаграмма); диаграмма процесса, осуществления программы; матричная диаграмма; стрелочная диаграмма; матрица приоритетов (анализ матричных данных).

35. Минимизация затрат как мера эффективности.

36. Методы расчетов критериев эффективности.

37. Дерево целей, отношение результата к затратам, эффективность использования основных средств, эффективность использования оборотных средств, эффективность использования трудовых ресурсов.

38. Затраты на качество по Фейгенбауму, Джурану, Кросби, Демингу.

39. Теоретические основы потребительской удовлетворенности.

40. Процессуальные и результирующие факторы измерения потребительской удовлетворенности.

41. Модели и методы, используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций.

42. Gap-модель.

43. Модель SERVQUAL.

44. Метод зоны толерантности.

45. Метод тайного посетителя.

46.Метод критических инцидентов.

47.Основные задачи статистического контроля качества.

48.Определение контрольных пределов.

49.Разновидности контрольных карт: краткие, краткие для переменных, карты по альтернативному признаку, многопоточные групповые карты.

50.Специализированные типы контрольных карт: карты с «негауссовским» распределением, карта T2 Хотеллинга, карта накопленных сумм, регрессионные.

51.Операционные характеристики: контрольные карты, контрольные карты Парето, индексы пригодности процесса.

52.Определение разладки процессов: критерии серий.

53.Отладка производственных процессов: метод Тагучи: робастное планирование эксперимента.