

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

_____ А.А.Варвашеня
30.08.2024

ПРОГРАММНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

к экзамену по учебной дисциплине «Менеджмент качества и управление
процессами в туристической индустрии»

для студентов 4 курса заочной формы получения образования
по специальности

1-89 01 01 «Туризм и гостеприимство» на 2024/2025 учебный год

1. Сущность качества как философской, потребительской и управлеченческой концепции.
2. Стадии развития философии качества: фаза отбраковки, фаза управления качеством.
3. Особенности механизмов обеспечения качества на начальных этапах развития ремесленного производства.
4. Основные противоречия фазы отбраковки.
5. Статистические методы как основа перехода к стадии управления качеством.
6. Причины и факторы перехода к фазе менеджмента качества.
7. Современный этап эволюции менеджмента качества.
8. Менеджмент качества как системная управлеченческая концепция.
9. Кризис концепции стандартизованного качества.
10. Фаза планирования качества, методы моделирования потребительских предпочтений.
11. Социально-этические императивы систем менеджмента качества и потребительской удовлетворенности.
12. Современное представление о качестве товаров и услуг.
13. Система потребностей человека и их учет при разработке, формировании и продвижении товаров и услуг.
14. Модели мотивации человека как основа разработки товарной и маркетинговой стратегии.
15. Стоимость и ценность с точки зрения производителя и потребителя.
16. Особенности потребительского качества услуг сферы туризма и гостеприимства.
17. Сущность философии непрерывного совершенствования Kaizen (Кайдзен).
18. Распределение рабочих функций и иерархия вовлеченности персонала в Kaizen.
19. Логика процесса совершенствования: Колесо Шухарта-Деминга.
20. Пять великих японских систем менеджмента качества.

21. Общая характеристика систем, реализуемых в японском менеджменте качества.
22. Система пожизненного найма: преимущества и недостатки.
23. Система обучения на рабочем месте как часть технологической системы организации.
24. Система ротации – основа профессионального роста персонала, реализации процессного и системного подхода.
25. Система достоинств и ее реализация при построении организационных структур, делегировании полномочий и формировании системы профессионального развития.
26. Система вознаграждений: отличия западной и японской систем мотивации персонала.
27. Принципы всеобщего управления качеством.
28. Кадровый менеджмент в контексте качества.
29. Работа с данными как основа менеджмента качества.
30. Качество и текущая прибыльность предприятия.
31. Процессный подход в менеджменте.
32. Решение производственных проблем в ТQM: выбор объекта совершенствования, разработка диаграмм, составление контрольных листков, выработка мер по улучшению, статистическая верификация результатов.
33. Принципы всеобщего управления качеством TQM.
34. Принципы всеобщего управления качеством CWQC.
35. Принципы всеобщего управления качеством TPS.
36. Принципы всеобщего управления качеством Kaizen.
37. Принципы всеобщего управления качеством «6 сигм».
38. Философские, методологические, исторические основы TPS.
39. Производственный процесс в виде непрерывного потока и система «вытягивания».
40. Обеспечение равномерности распределения работ и оптимального обслуживания.
41. Походы и принципы к стандартизации в TPS.
42. Методы коллегиального принятия решений.
43. Непосредственная вовлеченность руководителей в решение производственных проблем и организационное совершенствование в TPS, принцип генти генбуцу.
44. Кадровый менеджмент в TPS, особенности подготовки высшего руководства компании, формирование команд.
45. Формирование культуры организационного самообучения и самосовершенствования за счет самоанализа (хансей) и непрерывного совершенствования (Kaizen).
46. Деятельность международной организации по стандартизации, ISO 9001 и ISO 9004 как согласованная пара взаимно дополняющих стандартов.
47. Базовые принципы систем менеджмента качества по ISO 9000:2000.
48. Особенности применения ISO 9001:2000 в сфере услуг, сущность механизма сертификации услуг.

49. Концептуальный инжиниринг.
50. Семь инструментов управления и планирования качества.
51. Эффективность системы управления как степень достижения поставленных перед хозяйствующим субъектом целей.
52. Минимизация затрат как мера эффективности.
53. Методы расчетов критериев эффективности.
54. Система качества как инструмент непрерывного снижения себестоимости.
55. Подходы к анализу структуры затрат на качество.
56. Затраты на качество по Фейгенбауму, Джурану, Кросби, Демингу.
57. Системы материального стимулирования и затраты на качество.
58. Бюджетирование как механизм управления качеством.
59. Теоретические основы потребительской удовлетворенности.
60. Процессуальные и результирующие факторы измерения потребительской удовлетворенности.
61. Модели и методы, используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций.
62. Модели используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций: Гар-модель.
63. Модели используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций: модель SERVQUAL.
64. Методы, используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций: метод зоны толерантности.
65. Методы, используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций: метод тайного посетителя.
66. Методы, используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций: метод критических инцидентов.
67. Основные задачи статистического контроля качества.
68. Определение контрольных пределов.
69. Разновидности контрольных карт. Специализированные типы контрольных карт.
70. Отладка производственных процессов: методы Тагучи: робастное планирование эксперимента.
71. Прототипы гостиничных и ресторанных предприятий в эпоху Античности.
72. Предприятия питания и их эволюция в эпоху Нового времени.
73. Эволюция развития гостиниц на современной территории Беларуси.
74. Классификация белорусских гостиниц. Крупнейшие гостиницы Беларуси.
75. Международные гостиничные цепи, их специфика и преимущества.
76. Международные объединения по управлению гостиницами.
77. Новейшие системы бронирования и резервирования.
78. Современное состояние отечественного и зарубежного гостинично-ресторанного бизнеса.

79. Техническое и технологическое оснащение предприятий индустрии гостеприимства.
80. Объёмно-пространственное решение современных гостиниц.
81. Построение архитектурно-художественной композиции интерьера гостиницы.
82. Порядок меблировки вестибюля и помещений общего пользования гостиниц.
83. Музыка как элемент формирования фирменного стиля предприятия питания.
84. Кадровая служба гостиничного комплекса.
85. Требования к менеджеру по персоналу. Формирование трудовых коллективов.
86. Основные этапы подбора персонала для сферы гостеприимства.
87. Особенности развития персонала в гостинично-ресторанном бизнесе.
88. Качество трудовой жизни. Трудовой процесс гостиницы.
89. Распределение рабочих мест и гибкость рабочего времени для сотрудников гостинично-ресторанной сферы.
90. Понятие сервиса. Классификация видов сервиса.
91. Взаимосвязь различных видов сервиса с основной направленностью и специализацией работы предприятия питания.
92. Понятие и виды кейтеринга.
93. Организация кейтеринга, основные этапы подготовки процесса кейтеринга.
94. Особенности кейтеринга в гостиничном комплексе, основные преимущества и необходимые условия.
95. Основные положения по технической эксплуатации помещений, строительных конструкций и инженерного оборудования гостиниц.
96. Основные положения по содержанию территорий, технике безопасности, охране труда, пожарной безопасности при эксплуатации гостиниц.
97. Понятие основных показателей деятельности предприятий гостинично-ресторанной сферы.
98. Рентабельность гостиничного и ресторанных хозяйств, ее роль и значение.
99. Анализ затрат предприятия индустрии гостеприимства и пути их снижения.
100. Критерии значимости туристических услуг для потребителей.
101. Факторы, определяющие качество комплекса туристических услуг.
102. Стандартизация и сертификация как гарантия качества туристских услуг.
103. Правила сертификации туристских и гостиничных услуг.
104. Разновидности стандартов: технические и операционные, стандарты персонального обслуживания.

105. Качество персонального взаимодействия сотрудников гостиницы с гостем как важнейший фактор создания потребительского качества.

106. Разработка, внедрение и контроль соблюдения стандартов в индустрии гостеприимства.

107. Особенности управления и специфика услуг: модель Лэшли, Шменера.

108. Рекрутинг, формирование корпоративной культуры, компетентностный контроль как факторы повышения качества услуг.

Рассмотрено на заседании кафедры менеджмента туризма и гостеприимства
Протокол № 1 от 30.08.2024 г.

БИЛЕТЫ

Билет № 1

1. Сущность качества как философской, потребительской и управлеченческой концепции.
2. Философские, методологические, исторические основы TPS.
3. Прототипы гостиничных и ресторанных предприятий в эпоху Античности.

Билет № 2

1. Стадии развития философии качества: фаза отбраковки, фаза управления качеством.
2. Производственный процесс в виде непрерывного потока и система «вытягивания».
3. Предприятия питания и их эволюция в эпоху Нового времени.

Билет № 3

1. Особенности механизмов обеспечения качества на начальных этапах развития ремесленного производства.
2. Обеспечение равномерности распределения работ и оптимального обслуживания.
3. Эволюция развития гостиниц на современной территории Беларуси.

Билет № 4

1. Основные противоречия фазы отбраковки.
2. Походы и принципы к стандартизации в TPS.
3. Классификация белорусских гостиниц. Крупнейшие гостиницы Беларуси.

Билет № 5

1. Статистические методы как основа перехода к стадии управления качеством.
2. Методы коллегиального принятия решений.
3. Международные гостиничные цепи, их специфика и преимущества.

Билет № 6

1. Причины и факторы перехода к фазе менеджмента качества.
2. Непосредственная вовлеченность руководителей в решение производственных проблем и организационное совершенствование в TPS, принцип генти генбуцу.
3. Международные объединения по управлению гостиницами.

Билет № 7

1. Современный этап эволюции менеджмента качества.
2. Кадровый менеджмент в TPS, особенности подготовки высшего руководства компании, формирование команд.

3. Новейшие системы бронирования и резервирования.

Билет № 8

1. Менеджмент качества как системная управленческая концепция.
2. Формирование культуры организационного самообучения и самосовершенствования за счет самоанализа (хансей) и непрерывного совершенствования (Kaizen).
3. Современное состояние отечественного и зарубежного гостинично-ресторанного бизнеса.

Билет № 9

1. Кризис концепции стандартизованного качества.
2. Деятельность международной организации по стандартизации, ISO 9001 и ISO 9004 как согласованная пара взаимно дополняющих стандартов.
3. Техническое и технологическое оснащение предприятий индустрии гостеприимства.

Билет № 10

1. Фаза планирования качества, методы моделирования потребительских предпочтений.
2. Базовые принципы систем менеджмента качества по ISO 9000:2000.
3. Объемно-пространственное решение современных гостиниц

Билет № 11

1. Социально-этические императивы систем менеджмента качества и потребительской удовлетворенности.
2. Особенности применения ISO 9001:2000 в сфере услуг, сущность механизма сертификации услуг.
3. Построение архитектурно-художественной композиции интерьера гостиницы.

Билет № 12

1. Современное представление о качестве товаров и услуг.
2. Системы материального стимулирования и затраты на качество.
3. Порядок меблировки вестибюля и помещений общего пользования гостиниц.

Билет № 13

1. Система потребностей человека и их учет при разработке, формировании и продвижении товаров и услуг.
2. Семь инструментов управления и планирования качества.

3. Музыка как элемент формирования фирменного стиля предприятия питания.

Билет № 14

1. Модели мотивации человека как основа разработки товарной и маркетинговой стратегии.
2. Эффективность системы управления как степень достижения поставленных перед хозяйствующим субъектом целей.
3. Кадровая служба гостиничного комплекса.

Билет № 15

1. Стоимость и ценность с точки зрения производителя и потребителя.
2. Минимизация затрат как мера эффективности.
3. Требования к менеджеру по персоналу. Формирование трудовых коллективов.

Билет № 16

1. Особенности потребительского качества услуг сферы туризма и гостеприимства.
2. Система качества как инструмент непрерывного снижения себестоимости.
3. Основные этапы подбора персонала для сферы гостеприимства.

Билет № 17

1. Сущность философии непрерывного совершенствования Kaizen (Кайдзен). Распределение рабочих функций и иерархия вовлеченности персонала в Kaizen.
2. Подходы к анализу структуры затрат на качество.
3. Особенности развития персонала в гостинично-ресторанном бизнесе.

Билет № 18

1. Логика процесса совершенствования: Колесо Шухарта-Деминга.
2. Затраты на качество по Фейгенбауму, Джурану, Кросби, Демингу.
3. Современное состояние отечественного и зарубежного гостинично-ресторанного бизнеса.

Билет № 19

1. Пять великих японских систем менеджмента качества.

2. Теоретические основы потребительской удовлетворенности. Процессуальные и результирующие факторы измерения потребительской удовлетворенности.
3. Качество трудовой жизни. Трудовой процесс гостиницы.

Билет № 20

1. Общая характеристика систем, реализуемых в японском менеджменте качества.
2. Модели и методы, используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций.
3. Распределение рабочих мест и гибкость рабочего времени для сотрудников гостинично-ресторанной сферы.

Билет № 21

1. Система пожизненного найма: преимущества и недостатки.
2. Модели используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций: Gap-модель.
3. Понятие сервиса. Классификация видов сервиса.

Билет № 22

1. Система обучения на рабочем месте как часть технологической системы организации.
2. Модели используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций: модель SERVQUAL.
3. Взаимосвязь различных видов сервиса с основной направленностью и специализацией работы предприятия питания.

Билет № 23

1. Система ротации – основа профессионального роста персонала, реализации процессного и системного подхода.
2. Методы, используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций: метод зоны толерантности.
3. Понятие и виды кейтеринга. Организация кейтеринга, основные этапы подготовки процесса кейтеринга.

Билет № 24

1. Система достоинств и ее реализация при построении организационных структур, делегировании полномочий и формировании системы профессионального развития.
2. Методы, используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций: метод тайного посетителя.
3. Особенности кейтеринга в гостиничном комплексе, основные преимущества и необходимые условия.

Билет № 25

1. Система вознаграждений: отличия западной и японской систем мотивации персонала.
2. Методы, используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций: метод критических инцидентов.
3. Основные положения по технической эксплуатации помещений, строительных конструкций и инженерного оборудования гостиниц.

Билет № 26

1. Принципы всеобщего управления качеством.
2. Основные задачи статистического контроля качества.
3. Основные положения по содержанию территорий, технике безопасности, охране труда, пожарной безопасности при эксплуатации гостиниц.

Билет № 27

1. Кадровый менеджмент в контексте качества.
2. Разновидности контрольных карт. Специализированные типы контрольных карт.
3. Понятие основных показателей деятельности предприятий гостинично-ресторанной сферы.

Билет № 28

1. Работа с данными как основа менеджмента качества.
2. Отладка производственных процессов: методы Тагути: робастное планирование эксперимента.
3. Рентабельность гостиничного и ресторанных хозяйств, ее роль и значение.

Билет № 29

1. Качество и текущая прибыльность предприятия.
2. Особенности управления и специфика услуг: модель Лэшли, Шменера.
3. Концептуальный инжиниринг.

Билет № 30

1. Процессный подход в менеджменте.
2. Деятельность международной организации по стандартизации, ISO 9001 и ISO 9004 как согласованная пара взаимно дополняющих стандартов.
3. Факторы, определяющие качество комплекса туристических услуг.

Билет № 31

1. Решение производственных проблем в ТQM: выбор объекта совершенствования, разработка диаграмм, составление контрольных листков, выработка мер по улучшению, статистическая верификация результатов.
2. Затраты на качество по Фейгенбауму, Джурану, Кросби, Демингу.
3. Стандартизация и сертификация как гарантия качества туристских услуг. Правила сертификации туристских и гостиничных услуг.

Билет № 32

1. Принципы всеобщего управления качеством ТQM.
2. Теоретические основы потребительской удовлетворенности.
3. Бюджетирование как механизм управления качеством.

Билет № 33

1. Логика процесса совершенствования: Колесо Шухарта-Деминга.
2. Принципы всеобщего управления качеством TPS.
3. Разновидности стандартов: технические и операционные, стандарты персонального обслуживания.

Билет № 34

1. Принципы всеобщего управления качеством Kaizen.
2. Особенности управления и специфика услуг: модель Лэшли, Шменера.
3. Рекрутинг, формирование корпоративной культуры, компетентностный контроль как факторы повышения качества услуг.

Билет № 35

1. Принципы всеобщего управления качеством «6 сигм».
2. Методы, используемые при анализе качества сервиса и совершенствовании менеджмента организаций: метод зоны толерантности.
3. Требования к менеджеру по персоналу. Формирование трудовых коллективов.