

**Питання для підготовки до державної атестації (державного екзамену) з  
дисципліни “Управління якістю продукції та послуг ресторанного  
господарства “**

1. Які властивості і характеристики продукту надають йому спроможність задовольняти зумовлені або передбачувані потреби?
2. Назвіть основні чинники, що впливають на якість.
3. На які групи поділяють фактори, що впливають на якість продукції?
4. Назвіть моделі управління підприємством.
5. З якими нормативними документами України узгоджується управління якістю продукції та послуг РГ?
6. Яку продукцію називають браком?
7. Що включають функції управління якістю продукції, послуг на підприємстві?
8. Західний і східний підходи управління якістю.
9. Назвіть основні премії світового рівня.
10. Що розуміються під «експертами премії»?
11. Яка з основних премій є престижною нагородою за успішну розробку та застосування методів управління якістю в масштабах всієї компанії?
12. На які групи поділяються методи менеджменту якості, орієнтовані на час їх виникнення?
13. Який метод не входить до складу класичних методів управління якістю?
14. Які найскладніші перешкоди на шляху до TQM назвали менеджери компаній без TQM?
15. Назвіть складові ISO 9000, ISO 2200, TQM.
16. Назвіть Національний орган стандартизації в Україні.
17. Яка система стандартизації запроваджується в Україні?
18. Які закони включає законодавча база системи сертифікації та акредитації України?
19. Відповідно до яких вимог здійснюється встановлення і застосування єдиних правил з метою упорядкування, узаконення й запровадження

показників і норм якості продукції, а також відпрацювання у сфері виробництва технологічних процесів і операцій?

20. Основні громадські організації України у сфері якості.

21. Міжнародні організації стандартизації, що ведуть свою діяльність в Україні.

22. Термін дії сертифікату.

23. Міжнародна організація сприяння розвитку стандартизації у світі для забезпечення міжнародного товарообміну і взаємодопомоги, розширення співробітництва у сфері інтелектуальної, наукової, технічної та економічної діяльності.

24. В чому полягає основна мета ISO?

25. Серія яких стандартів містить лише рекомендації щодо застосування стандартів у виробничому процесі?

26. Стандартизація продукції – це...

27. Сертифікат – це документ, який...

28. Які установи здійснюють в Україні сертифікацію продукції?

29. Якими нормативно-технічними документами регулюється якість вітчизняної продукції?

30. Основний нормативно-технічний документ, в якому показники якості встановлюються виходячи з новітніх досягнень науки, техніки і попиту споживачів.

31. Властивість об'єкта задовольняти певну конкретну потребу порівняно з аналогічними об'єктами певного ринку.

32. Яка кількість етапів розвитку якості на сьогоднішній день?

33. Складова частина управління якістю, зосереджена на встановленні цілей у сфері якості та на визначенні операційних процесів і відповідних ресурсів, необхідних для досягнення цілей у сфері якості –це...

34. Яким поняттям охоплюється весь життєвий цикл продукції відповідно до стандартів ISO 9000?

35. Яка різниця між поняттям «система управління якістю» та «менеджмент якості»?
36. Складова частина менеджменту якості, зорієнтована на створення впевненості в тому, що вимоги щодо якості будуть виконані, - це...
37. Хто є розробником циклу PDCA?
38. Кого називали «патріархом» якості в Японії?
39. Хто є ініціатором руху «Керування якістю в рамках компанії»?
40. Хто є ідеологом системи «нуль дефектів»?
41. Назвіть сім простих статистичних методів контролю якості.
42. На основі яких стандартів широко впроваджуються системи якості в європейському досвіді управління якістю?
43. В яких роках відбулося впровадження стандартів ISO 9000?
44. «Зірка якості» - це графічна інтерпретація...
45. З урахуванням яких факторів Керівництву підприємства ресторанного господарства рекомендовано розробити та документально оформити політику у сфері якості?
46. Який інструмент контролю якості надає можливість виявити найбільш суттєві чинники, що впливають на кінцевий результат?
47. Що не є основною складовою TQM?
48. Системний підхід до покращання якості, орієнтований на здійснення постійних невеликих кроків з підвищення якості, що впроваджуються кожним працівником компанії – це...
49. Що таке постійний процес вивчення і оцінки товарів, послуг і досвіду виробництва своїх найсерйозніших конкурентів, або тих компаній, які є визнаними лідерами у своїй галузі?
50. Поширення яких методів почалось із розробки контрольних карт Вальтером Шухартом, які дали змогу здійснювати оперативне регулювання технологічного процесу, спрямовуючи зусилля на запобігання виникненню дефектів?

51. Який інструмент контролю якості дає змогу відстежувати характер проходження процесу і впливати на нього, запобігаючи його відхиленням від вимог, які пред'явлені до процесу стандартом?
52. Який інструмент контролю якості будується у вигляді графіку залежності між двома параметрами і надає можливість визначити вид і щільність зв'язку між ними?
53. Який інструмент контролю якості надає можливість виявити найбільш суттєві чинники, що впливають на кінцевий результат?
54. Ким був запропонований цикл PDCA (PlanDoCheckAct)?
55. Ким був розвинутий у окрему концепцію цикл PDCA (PlanDoCheckAct)?
56. Де знаходиться штаб-квартира Міжнародної організації по стандартизації?
57. Що є основними перевагами для підприємства від впровадження системи менеджменту безпеки харчової продукції на основі міжнародного стандарту ISO 22000:2018?
58. До яких організацій та підприємств ISO 22000 встановлює вимоги до системи менеджменту якості?
59. Яка мета стандартів ISO 9000?
60. У системі контролю якості продукції на підприємствах ресторанного господарства приймають участь...
61. Що є найбільш ефективним стимулом в досягненні високих якісних показників продукції?
62. На якому етапі необхідно організувати контроль якості продукції на підприємствах ресторанного господарства?
63. Хто здійснює приймання продуктів за якістю на підприємствах без складського господарства?
64. Хто може здійснювати вхідний контроль якості на підприємствах із власним складським господарством?

65. Хто здійснює контроль за чітким виконанням технологічних операцій і їхньою послідовністю, дотриманням режимів теплової обробки, рецептур, правил оформлення і подавання страв та виробів (операційний контроль)?
66. Якщо в оцінюванні якості продуктів між завідувачем виробництва і завідувачем складу виникли розбіжності, до приймання долучають...
67. Операційний контроль продукції ресторанного господарства провадиться шляхом...
68. У ЗРГ оцінку якості готової продукції проводить...
69. Усі показники якості продукції (зовнішній вигляд, колір, консистенція, запах, смак) оцінюються за...
70. Забраковують і знімають з реалізації страви у випадку, якщо...
71. Системи аналізу небезпечних факторів та контролю у критичних точках - це...
72. Задokumentована процедура чи методика, яка діє у межах певного підприємства та доводиться до відома всіх працівників, які мають до неї відношення...
73. Яку кількість програм- передумов необхідно розробити на підприємстві?
74. НАССР ґрунтується на...
75. Скільки кроків потрібно для впровадження ефективної системи НАССР?
76. В якій формі оформляються програми-передумови?
77. Які напрями руху необхідно схематично зобразити у письмовій програмі-передумові щодо планування виробничих та інших приміщень?
78. Для чого здійснюють кольорове кодування?
79. Яким чином здійснюється кольорове кодування?
80. Про що сигналізує червоний колір інструмента?
81. Яким кольором зазвичай виділяють зони підвищеної уваги?
82. Використання якого обладнання забороняється згідно Програми-передумови «Обладнання»?
83. Назвіть спеціалістів, з яких формують групу НАССР?
84. Які плани повинна містити письмова програма-передумова планування та стану комунікацій для виробничих підприємств?

85. Назвіть етап технологічного процесу, на якому можливе проведення контролю і який має суттєве значення для того, щоб запобігти, усунути або мінімізувати рівень ризику щодо безпеки харчового продукту?
86. Який критерій розмежовує допустимі та не допустимі значення контрольованого показника?
87. Принцип аналізування небезпечних чинників за HACCP?
88. Принцип визначення критичних контрольних точок за HACCP?
89. Принцип документування процедур, необхідних для функціонування системи за HACCP?
90. Для яких цілей у ЗРГ може бути використана вода, яка не відповідає належній якості згідно програми-передумови безпеки води?
91. Для прибирання яких зон, згідно програми-передумови чистоти поверхонь, використовують інвентар зеленого кольору маркування?
92. Для прибирання яких зон, згідно програми-передумови чистоти поверхонь, використовують інвентар синього кольору маркування?
93. В який термін необхідно вивозити з території підприємства об'ємні відходи, які піддаються псуванню і зберігання яких в охолоджуваних камерах неможливе?
94. Назвіть фактори, що впливають на рішення керівництва щодо впровадження HACCP?
95. Назвіть недоліки системи HACCP.
96. Назвіть переваги системи HACCP.
97. Яка система якості може використовуватись для усіх елементів харчового ланцюжка: від ферми до столу?
98. Найточніше якість продукту чи страви можна визначити шляхом...
99. На основі яких показників встановлюють якість овочевих напівфабрикатів?
100. Яка послідовність дегустаційної оцінки продуктів?
101. За якими показниками контролюють вкладення яєць або меланжу в овочеві котлети?

102. В чому полягає визначення масової частки яєць в напівфабрикатах за допомогою методу якісної реакції?
103. Яке допускається відхилення від встановленої маси м'ясних напівфабрикатів?
104. Термін зберігання і реалізації безкісткових м'ясних напівфабрикатів з яловичини і баранини.
105. Які показники регламентують у січених напівфабрикатах?
106. Назвіть відсоток допустимого відхилення маси для однієї котлети.
107. Скільки відсотків має складати масова частка м'ясного фаршу в пельменях?
108. На якому принципі базується визначення вмісту хліба в м'ясних січених напівфабрикатах?
109. Який продукт допускається в якості наповнювача у м'ясних напівфабрикатах згідно вимог нормативної документації?
110. Яка повинна бути температура супів?
110. Про що свідчить синюватий відтінок бульйону в супах з перловою крупою?
111. Органолептична оцінка супів.
112. В яких супах при лабораторному контролі додатково визначають закладку молока?
113. Як оцінюють всі складові частини в соусах і стравах, які відпускаються з гарніром?
114. За якими показниками визначають якість соусу?
115. Який прилад використовують для визначення масової частки жиру у гарнірі або соусі, який має масову частку жиру 10 %? використовують:
116. Вкажіть відсоток допустимих втрат поживних речовин при приготуванні страв.
117. Від яких факторів залежить колір соусів?
118. За вмістом солі розрізняють рибу...
119. Як проводять відбір проб для оцінки якості риби та рибних напівфабрикатів?
120. Яким методом визначають вміст солі у рибних напівфабрикатах?
121. Показниками неякісної риби є...

122. Рибні соуси повинні мати...
123. Який показник визначають при натискуванні тіста пальцями?
124. Який вид тіста має злегка кислуватий смак?
125. В якому тісті відчувається злегка присмак жиру?
126. Консистенція якого тіста повинна бути щільною, пластичною, маслянистою, некришливою, при натисканні залишаються поглиблення?
127. Основними органолептичними показниками виноградних вин є...
128. Які фактори погіршують якість вина?
129. Показниками ідентифікації вин є...
130. Основні показники, що свідчать про повноту вкладення сировини у страву.
131. З якою метою визначають масову частку цукрів у винах?
137. Тягучість вина вказує на...
138. Температура холодних солодких страв повинна бути...
139. Основним органолептичним показником жельованих солодких страв є...
140. Оцінка солодкої страви знижується, якщо...
141. Чай якого сорту може мати недостатньо повний аромат, але повний приємний з терпкістю смак?
142. Чай якого сорту має чайнки правильно скручені, але їх розмір і забарвлення можуть бути неоднаковими?
143. В смаку чаю якого сорту відчувається приємна терпкість?
144. Який чай випускається тільки 3-м сортом?
145. На які сорти поділяють каву?
146. Назвіть напій ніжного приємного смаку з тонким кавовим ароматом.
147. Відрізняється підвищеним вмістом кофеїну, додає каві красивий колір, проте має грубий різкий смак і менш ароматний запах...
148. Вологість кави всіх видів повинна бути...
149. Вологість розчинної кави повинна бути...