

FIȘA DE LUCRU

Asigurarea calității și standardele de calitate

1. Încercuți litera corespunzătoare răspunsului corect:

1. Standardul este:

- a. un document stabilit prin consens și aprobat din un organism recunoscut;
- b. un dosar al restaurantului;
- b. un act normativ;
- d. caietul de sarcini.

2. Standardul de încercare cuprinde:

- a. caracteristicile de calitate ale produselor;
- b. caracteristicile de calitate ale serviciilor;
- c. recomandări privind modul de verificare a calității;
- d. definirea unor termeni specifici managementului calității.

3. Asigurarea internă a calității:

- a. oferă încredere clienților în calitatea produselor și serviciilor unei firme;
- b. oferă încredere conducerii întreprinderii că va fi obținută calitatea propusă.

2. Asociați cifrele din coloana A cu literele din coloana B dacă între ele există o legătură:

A		B			
1.	Realizarea calității	a.	stabilirea cerințelor clienților	1.	
2.	Controlul calității	b.	specificații tehnice pentru produse	2.	
3.	Asigurarea calității	c.	elaborarea caietului de sarcini	3.	
4.	Perfecționarea calității	d.	organizarea producției și a fabricației	4.	
5.	Proiectarea calității	e.	controlul proceselor de fabricație	5.	
6.	Conceptia calității	f.	analiza costurilor calității	6.	
7.	Evaluarea calității	g.	îmbunătățirea modului de organizare și conducere a calității	7.	

3. Realizează un eseu în care să vorbești despre măsurile care trebuie luate în vederea asigurării calității serviciilor dintr-o unitate de alimentație publică..

.....

.....

.....

.....

.....

.....