

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Международный банковский институт имени Анатолия Собчака»**

**Фонд оценочных средств по дисциплине
Стандартизация и качество в туризме и гостеприимстве**

Направление подготовки: *43.03.02 Туризм*

Направленность (профиль): *Туризм*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная*

Пояснительная записка

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации дисциплины «Стандартизация и качество в туризме и гостеприимстве» разработан фонд оценочных средств по данной дисциплине, являющийся неотъемлемой частью учебно-методической ее документации в рамках реализуемой образовательной программы.

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является – экзамен. Вопросы для проведения промежуточной аттестации:

1. Понятие качества услуг
2. Качество и конкурентоспособность услуг
3. Качество как объект управления
4. Аспекты качества
5. «7 основных инструментов» контроля качества
6. Кружки качества
7. Международные Стандарты ИСО9000
8. Стандартизация в РФ
9. Особенности качества услуг в гостиничном и туристском предприятии
10. Методы оценки качества услуг предприятий туризма и гостеприимства
11. Международные стандарты и системы категоризации гостиниц
12. Процедура аккредитации
13. Основные понятия в области стандартизации. Цели, задачи и структура.
14. Классифицируемые объекты в сфере туризма
15. Типология эффективности элементов обслуживания Кедотт –Терджен
16. Модель Кано
17. Восприятие и оценка обслуживания потребителем
18. Аудит, самоконтроль. Работа с претензиями
19. Требования к персоналу турфирмы
20. Право потребителя на безопасность услуги (ФЗ № 2300-1 «О защите прав потребителей»)
21. Основные недостатки национальных стандартов в области туризма
22. Деятельность международной организации ИСО по стандартизации услуг
23. Деятельность Европейского комитета по стандартизации (CEN) в сфере туризма
24. Международные гостиничные правила
25. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
26. Система классификации гостиниц и других средств размещения
27. Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
28. О деятельности технического комитета по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»
29. Вклад Э. Деминга, Г. Тагути, Дж. Джурана, Ф. Кросби, А. Фейгенбаума, К. Исикавы в управлении качеством
30. Бенчмаркинг, как метод управления качеством
31. Ответственность гостиничного и туристского предприятия за оказание некачественных услуг.
32. Виды документов по стандартизации в сфере туризма
33. Основные положения по стандартизации: исторический обзор развития стандартизации.
34. эволюция целей и задач стандартизации, принципы и объекты стандартизации.
35. Стандартизация в системе технического регулирования.
36. Документы по стандартизации, их применение.
37. Функции и методы стандартизации.
38. Законодательная и нормативная база национальной системы стандартизации.
39. Системы стандартов национальной системы стандартизации. .Организация работ по стандартизации.
40. Направления развития национальной системы стандартизации

41. Международное сотрудничество в области стандартизации.
42. Направления развития международной стандартизации в сфере услуг.
43. Факторы, определяющие качество услуг.
44. Характеристики и показатели качества продукции и услуг.
45. Методы определения показателей качества.
46. Квалификационные характеристики.
47. Организация работ по стандартизации в гостинице.
48. Стандарты организации: объекты стандартизации, технология
49. разработки.
50. Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества.
51. Методы внешней оценки качества и безопасности.
52. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества предоставления гостиничных услуг.
53. Измерение удовлетворенности персонала.

Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обучающихся по дисциплине проводится в форме контрольных мероприятий: защиты самостоятельной работы, подготовки реферата, по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся.

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных работ и заданий, предусмотренных рабочей программой дисциплины. Обучающемуся, пропустившему практические занятия, необходимо выполнить задания самостоятельно и защитить их выполнение перед преподавателем практических занятий.

Тестовые задания по дисциплине

Название темы учебной дисциплины	Пример теста
Понятие качества	<p>1. Качество – это:</p> <p>А) характеристика дорогого товара или услуги</p> <p>Б) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности</p> <p>В) Товарный знак приобретаемого товара</p> <p>2. Технический аспект качества:</p> <p>А) в выработке научно-технической документации, порядку ее разработки, утверждения, внедрения и выполнения, а также ее учета.</p> <p>Б) связан с отношением субъектов и/или всего общества к изучаемому объекту, например, с восприятием и отношением определенных потребителей к соответствующей продукции или услугам.</p> <p>В) обусловлен количественными и качественными изменениями объекта исследования.</p> <p>3. Стандарт – это:</p> <p>А) Документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг.</p> <p>Б) Документ, изданный в соответствии с правилами системы сертификации, посредством которого орган по сертификации наделяет лицо или орган правом использовать сертификаты или знаки соответствия для своей продукции, процессов или услуг в соответствии</p>

	<p>с правилами соответствующей системы сертификации.</p> <p>В) Величина, характеризующая какое-либо свойство объекта.</p> <p>4. Уважение к суду; культ образования; Энергичность и динамизм; Лидерство; новаторство - подход и отношение к качеству в :</p> <p>А) США</p> <p>Б) Японии</p> <p>В) России</p> <p>5. Перечислите особенности услуг...4</p> <p>6. Совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности-это:</p> <p>А) услуга</p> <p>Б) стандарт</p> <p>В) качество</p> <p>7. аспект качества связан с отношением субъектов и/или всего общества к изучаемому объекту, например, с восприятием и отношением определенных потребителей к соответствующей продукции или услугам:</p> <p>А) Социальный</p> <p>Б) национальный</p> <p>В) Экономический</p>
Исторические аспекты управления качеством	<p>1. Историю философии качества составляют ..фазы:</p> <p>А) 4</p> <p>Б) 5</p> <p>В) 3</p> <p>2. Фаза менеджмента качества связана с именем:</p> <p>А) Эдвардса Деминга</p> <p>Б) Генри Форда</p> <p>В) Кано</p> <p>3. Всеобщий менеджмент качества –это:</p> <p>А) ISO</p> <p>Б) TQC</p> <p>В) TQM</p> <p>4. Под СМК понимают:</p> <p>А) модель управления многочисленными, взаимосвязанными, взаимодействующими динамичными видами деятельности, осуществляемые организацией.</p> <p>Б) Лабораторию, которая проводит испытания</p> <p>В) Систему взглядов, то или иное понимание ситуации, единый определяющий замысел, ведущая мысль при выработке управленческого решения.</p> <p>5. Качество – это соответствие назначению или применению:</p> <p>А) Кросби</p> <p>Б) Джуран</p> <p>В) Исикава</p> <p>6. Известно так называемое правило Парето 20/80: концентрация 20% усилий на наиболее важных проблемах может привести к получению 80% результатов. Остальные 80% усилий обеспечивают лишь оставшиеся 20% результатов. Верно или неверно</p> <p>7. основные направления, цели и задачи организации в области качества, официально сформулированные ее высшим руководством:</p> <p>а) политика фирмы в области качества</p> <p>б) миссия организации</p> <p>в) стандарты ИСО 9001</p>
Инструменты и методы управления	<p>1. Контрольный листок – это:</p> <p>А)разновидность графика со статистически определенными ВКГ и НКГ.</p> <p>Б) вид диаграммы</p>

качеством	<p>В) определенная форма сбора данных</p> <p>2. К 7 японским инструментам управления качеством относится создание системы мотивации. Верно или неверно</p> <p>3. Квалиметрия –это:</p> <p>А) единица измерения</p> <p>Б) научная теория в рамкой которой изучаются методология и проблематика комплексности количественной оценки качества</p> <p>В) применяемая модель качества</p> <p>4. Диаграмма Парето относится к данным методам управления качеством:</p> <p>а) организационно-распорядительные</p> <p>б) экономические</p> <p>в) социально-психологические</p> <p>г) статистическим</p> <p>д) не относятся к методам</p> <p>5. Кружки качества предложил :</p> <p>А) Каору Исикава</p> <p>Б) Филипп Кросби</p> <p>В) Анри Файоль</p> <p>6. метод стратификации относится к:</p> <p>а) основным инструментам качества</p> <p>б) к новым инструментам качества</p> <p>7. метод древа ошибок относится к:</p> <p>а) основным инструментам качества</p> <p>б) к новым инструментам качества</p>
Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	<p>1. Руководство российской национальной стандартизацией осуществляет:</p> <p>А) ГОСТ</p> <p>Б) Росстандарт</p> <p>В) ИСО</p> <p>2. Серия международных стандартов по созданию системы экологического менеджмента-это:</p> <p>А) ISO 14000</p> <p>Б) ISO 9000</p> <p>В) ХАССП</p> <p>3. Стандартизация – это:</p> <p>А) Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.</p> <p>Б) Система, имеющая особые задачи и организационную структуру.</p> <p>В) Совокупность способов и методов, направленных на создание уверенности в том, что продукция или услуга удовлетворяет определенным требованиям к качеству.</p> <p>4. Сертификация –это:</p> <p>А) Форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров; действие третьей стороны, доказывающее, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная продукция, процесс или услуга соответствует конкретному нормативному документу.</p> <p>Б) Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.</p> <p>В) совокупность планируемых и систематически осуществляемых</p>

	<p>процессов, процедур и операций, необходимых для убежденности в том, что продукция удовлетворяет требованиям к качеству</p> <p>5. По российскому законодательству термин «Национальный стандарт» применяется:</p> <ul style="list-style-type: none"> -только по отношению к российским стандартам с индексом «ГОСТ Р»; -только по отношению к межгосударственным стандартам стран СНГ; -как по отношению к российским стандартам (ГОСТ Р), так и по отношению к международным стандартам стран СНГ. <p>6. ISO 9000 — серия международных стандартов:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) по созданию системы экологического менеджмента. б) описывающих требования к системе менеджмента качества организаций и предприятий. в) в области стандартизации электросвязи. <p>7. ИСО приступает к разработке новых стандартов:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Один раз в 5 лет б) Один раз в 10 лет в) по запросу промышленности или других заинтересованных сторон
Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства	<p>1. Важными требованиями качества услуг в индустрии гостеприимства являются</p> <ul style="list-style-type: none"> а) требования безопасности б) требования точности и своевременности исполнения в) требования типичности для данной конкретной территории <p>2. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 100% одно - двухместных номеров, предоставляет услуги швейцара, круглосуточную подноску багажа, ежедневную смену постельного белья и полотенец, подготовку номера ко сну гостя.</p> <p>Ответ _____</p> <p>3. К нейтральным элементам обслуживания по типологии эффективности элементов обслуживания Е.Кедотт и Н.Терджен относят:</p> <ul style="list-style-type: none"> А) безопасность проживания, здоровая пища Б) культура персонала, чистота общественных помещений <p>4. Н. Кано выделил три основные группы характеристик продукции:</p> <ul style="list-style-type: none"> А) обязательные, количественные, сюрпризные Б) критические, нейтральные, приносящие удовлетворение, приносящие разочарование В) поисковые, эмпирические и доверительные <p>5. Система управления безопасностью пищевых продуктов, которая обеспечивает контроль на абсолютно всех этапах пищевой цепочки, в любой точке производственного процесса, а также хранения и реализации продукции:</p> <ul style="list-style-type: none"> А) HACCP Б) OHSAS В) IEC <p>6. КССОГ-это:</p> <ul style="list-style-type: none"> А) Комплексная система стандартов организации в гостинице Б) Комплекс собственных стандартов организации в гостинице В) Классификатор стандартов составляющих организацию гостиницы <p>7. Стандарты сетей отелей содержат:</p> <ul style="list-style-type: none"> А) стандарты финансового менеджмента, стандарты комплексного фирменного стиля, единые требования документооборота, стандарты управления персоналом, ИТ – стандарты. Б) стандарты комплексного фирменного стиля, единые требования документооборота, стандарты управления персоналом В) стандарты финансового менеджмента, ИТ – стандарты
Методы оценки	<p>1. Система категоризации средств размещения в Российской Федерации</p>

качества обслуживания в гостинице и турфирме	<p>включает:</p> <p>А) систему «звезд» от категории «без звезды» до «5 звезд»</p> <p>Б) систему букв - А,В,С,Д</p> <p>В) систему корон</p> <p>Г) систему ключей</p> <p>Д) систему лун</p> <p>Е) систему яблок</p> <p>Ж) систему бриллиантов</p> <p>2. Принципы ХАССП используют:</p> <p>А) на предприятиях общественного питания</p> <p>Б) как метод в квалиметрии</p> <p>В) как инструмент для оценки качества продукции на предприятиях любого типа</p> <p>3. За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:</p> <p>1. Технического контроля</p> <p>2. Кадров</p> <p>3. Главного технолога</p> <p>4. Финансовый</p> <p>4. Работу по улучшению качества осуществляют:</p> <p>1. Специалисты фирмы, работающие в специально сформированной команде</p> <p>2. Все без исключения работники фирмы</p> <p>3. Сотрудники отдела качества</p> <p>5. Кросс-функциональная командная работа – это:</p> <p>1. Выполнение конкретного, одноразового задания, обозначающего результат, проблему или возможность</p> <p>2. Встречное управление качеством (например, работы " кружков качества").</p> <p>3. Взаимосвязь общего менеджмента с управлением качеством.</p> <p>4. Система принудительного обучения сотрудников системы управления качеством.</p> <p>6. Традиционный метод оценки персонала, при котором руководитель периодически оценивает эффективность выполнения должностных обязанностей с помощью стандартных критериев.</p> <p>А) опрос</p> <p>Б) аудит</p> <p>В) аттестация</p> <p>7. Систематический, независимый и документированный процесс получения доказательств и оценки их объективности в целях определения степени удовлетворения критериям-----</p>
--	---

Темы рефератов

Название темы учебной дисциплины	Пример тем рефератов
Понятие качества	<p>1. Качество, его многогранность.</p> <p>2. Качество и его влияние на конкурентоспособность.</p> <p>3. Японская модель управления качеством.</p> <p>4. американская модель управления качеством.</p> <p>5. европейская модель управления качеством.</p> <p>6. процесс туристско-экскурсионного обслуживания,</p> <p>7. качество туристского обслуживания, культура обслуживания</p>

Исторические аспекты управления качеством	<ol style="list-style-type: none"> 1. Эдвардс Деминг, его вклад в управление качеством 2. Филипп Кросби его вклад в управление качеством 3. Арманд Фейгенбаум его вклад в управление качеством 4. Коари Ишикава его вклад в управление качеством 5. Джозеф Джуран его вклад в управление качеством 6. Генеши Тагути, его вклад в управление качеством.
Инструменты и методы управления качеством	<ol style="list-style-type: none"> 1. Квалиметрия и ее практическое использование в управлении качеством 2. Государственное регулирование качества и безопасности продукции 3. Диаграмма Исикавы и ее применение в управлении качеством. 4. Типология эффективности элементов обслуживания Кедотт -Терджен 5. Модель Кано применительно к туристским услугам. 6. Контрольный листок, методы его составления. 7. Технология развертывания функции качества
Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	<ol style="list-style-type: none"> 1. Роль и значение стандартизации и сертификации в мировой практике. 2. Особенности услуг как объекта стандартизации. 3. Концепции стандартизации услуг в России. 4. Информационное обеспечение стандартизации в России. 5. Категории и основные виды стандартов в России. 6. перечень стандартов туристской фирмы 7. сложности на пути внедрения системы менеджмента качества в туристском предприятии
Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Туристские стандарты в Федеральном законе РФ «О техническом регулировании» 2. Лицензирование туристской деятельности: порядок, принципы, нормативное обоснование 3. Стандарты туристского обслуживания 4. Стандартизация и сертификация туристско-экскурсионной деятельности 5. Система добровольной сертификации туристских услуг в России. 6. структура документа «Стандарт организации» 7. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг
Методы оценки качества обслуживания в гостинице и турфирме	<ol style="list-style-type: none"> 1. Метод «Тайный покупатель». 2. Стандарт телефонного общения с клиентом. 3. Стандарт личной беседы с туристом. 4. Стандарт по решению проблем с туристами. 5. Профессиональные стандарты работника турфирмы. 6. Анкетирование, как способ оценки качества. 7. Бенчмаркинг, как метод оценки качества.

Ситуации для анализа

Название темы учебной дисциплины	Пример ситуаций для анализа
Понятие качества	Прокомментируйте утверждение, что постоянное повышение качества — это не затрата, а долгосрочный вклад, основанный на верности клиентуры.
Исторические аспекты управления качеством	Примените "Принцип постоянного улучшения (цикл Деминга) к работе турфирмы.
Инструменты и методы управления качеством	Оцените возможность применения контрольного листка в работе турфирмы.
Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	Опишите стандарт по сопровождению туристов во время трансфера.
Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства	Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его поселения в гостинице перестал работать кондиционер? Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы. Дайте развернутый ответ.
Методы оценки качества обслуживания в гостинице и турфирме	«Мы купили у принимающей фирмы экскурсию на слонах . Гид заверил, что безопасность гарантирована. Однако погонщик всю дорогу вел животное по всяким канavam и зарослям. Это вызвало подозрение, что так с нас пытаются получить еще денег. Словом, вместо удовольствия мы получили сплошные проблемы». Как вы ответите на данные претензии?

Критерии оценивания результатов обучения по дисциплине:

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточном контроле в форме экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

1. «Отлично» — обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.
2. «Хорошо» — обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

3. «Удовлетворительно» — обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

4. «Неудовлетворительно» — обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.