

**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: *очно-заочная*

## **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"> <li>-только по отношению к российским стандартам с индексом «ГОСТ Р»;</li> <li>-только по отношению к межгосударственным стандартам стран СНГ;</li> <li>-как по отношению к российским стандартам (ГОСТ Р), так и по отношению к международным стандартам стран СНГ.</li> </ul> <p>6. ISO 9000 — серия международных стандартов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) по созданию системы экологического менеджмента.</li> <li>б) описывающих требования к системе менеджмента качества организаций и предприятий.</li> <li>в) в области стандартизации электросвязи.</li> </ul> <p>7. ИСО приступает к разработке новых стандартов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Один раз в 5 лет</li> <li>б) Один раз в 10 лет</li> <li>в) по запросу промышленности или других заинтересованных сторон</li> </ul>
Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства	<p>1. Важными требованиями качества услуг в индустрии гостеприимства являются</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) требования безопасности</li> <li>б) требования точности и своевременности исполнения</li> <li>в) требования типичности для данной конкретной территории</li> </ul> <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 типология эффективности элементов обслуживания Е.Кедотт и Н.Терджен относят:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>А) безопасность проживания, здоровая пища</li> <li>Б) культура персонала, чистота общественных помещений</li> </ul> <p>4. Н. Кано выделил три основные группы характеристик продукции:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>А) обязательные, количественные, сюрпризные</li> <li>Б) критические, нейтральные, приносящие удовлетворение, приносящие разочарование</li> <li>В) поисковые, эмпирические и доверительные</li> </ul> <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"> <li>А) HACCP</li> <li>Б) OHSAS</li> <li>В) IEC</li> </ul> <p>6. КССОГ-это:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>А) Комплексная система стандартов организации в гостинице</li> <li>Б) Комплекс собственных стандартов организации в гостинице</li> <li>В) Классификатор стандартов составляющих организацию гостиницы</li> </ul> <p>7. Стандарты сетей отелей содержат:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>А) стандарты финансового менеджмента, стандарты комплексного фирменного стиля, единые требования документооборота, стандарты управления персоналом, ИТ – стандарты.</li> <li>Б) стандарты комплексного фирменного стиля, единые требования документооборота, стандарты управления персоналом</li> <li>В) стандарты финансового менеджмента, ИТ – стандарты</li> </ul>
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"> <li>1. Эдвардс Деминг, его вклад в управление качеством</li> <li>2. Филипп Кросби его вклад в управление качеством</li> <li>3. Арманд Фейгенбаум его вклад в управление качеством</li> <li>4. Коари Ишикава его вклад в управление качеством</li> <li>5. Джозеф Джуран его вклад в управление качеством</li> <li>6. Генеши Тагути, его вклад в управление качеством.</li> </ol>
Инструменты и методы управления качеством	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Квалиметрия и ее практическое использование в управлении качеством</li> <li>2. Государственное регулирование качества и безопасности продукции</li> <li>3. Диаграмма Исикавы и ее применение в управлении качеством.</li> <li>4. Типология эффективности элементов обслуживания Кедотт -Терджен</li> <li>5. Модель Кано применительно к туристским услугам.</li> <li>6. Контрольный листок, методы его составления.</li> <li>7. Технология развертывания функции качества</li> </ol>
Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль и значение стандартизации и сертификации в мировой практике.</li> <li>2. Особенности услуг как объекта стандартизации.</li> <li>3. Концепции стандартизации услуг в России.</li> <li>4. Информационное обеспечение стандартизации в России.</li> <li>5. Категории и основные виды стандартов в России.</li> <li>6. перечень стандартов туристской фирмы</li> <li>7. сложности на пути внедрения системы менеджмента качества в туристском предприятии</li> </ol>
Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Туристские стандарты в Федеральном законе РФ «О техническом регулировании»</li> <li>2. Лицензирование туристской деятельности: порядок, принципы, нормативное обоснование</li> <li>3. Стандарты туристского обслуживания</li> <li>4. Стандартизация и сертификация туристско-экскурсионной деятельности</li> <li>5. Система добровольной сертификации туристских услуг в России.</li> <li>6. структура документа «Стандарт организации»</li> <li>7. Международная и европейская стандартизация в обеспечении качества гостиничных услуг</li> </ol>
Методы оценки качества обслуживания в гостинице и турфирме	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Метод «Тайный покупатель».</li> <li>2. Стандарт телефонного общения с клиентом.</li> <li>3. Стандарт личной беседы с туристом.</li> <li>4. Стандарт по решению проблем с туристами.</li> <li>5. Профессиональные стандарты работника турфирмы.</li> <li>6. Анкетирование, как способ оценки качества.</li> <li>7. Бенчмаркинг, как метод оценки качества.</li> </ol>

## 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.