

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

**Фонд оценочных средств по дисциплине
Управление качеством**

Направление подготовки: *43.03.02 Туризм*

Направленность (профиль): *Туризм*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очно-заочная*

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

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 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> |
| 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 Б) Джуран В) Исикава</p> |
| Инструменты и методы управления качеством | <p>1. Контрольный листок – это: А)разновидность графика со статистически определенными ВКГ и НКГ. Б) вид диаграммы 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: А) единица измерения Б) научная теория в рамкой которой изучаются методология и проблематика комплексности количественной оценки качества В) применяемая модель качества</p> <p>4. Диаграмма Парето относится к данным методам управления качеством: а) организационно-распорядительные б) экономические в) социально-психологические г) статистическим д) не относятся к методам</p> <p>5. Круги качества предложил : А) Каору Исикава Б) Филипп Кросби В) Анри Файоль</p> |
| Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг | <p>1. Руководство российской национальной стандартизацией осуществляет: А) ГОСТ Б) Росстандарт В) ИСО</p> <p>2. Серия международных стандартов по созданию системы экологического менеджмента-это: А) ISO 14000 Б) ISO 9000 В) ХАССП</p> <p>3. Стандартизация – это: 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. Б) Система, имеющая особые задачи и организационную структуру. 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: 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. 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</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>или услуг.</p> <p>В) совокупность планируемых и систематически осуществляемых 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. |
| Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства | <p>1. Карта качества обслуживания в гостиничном предприятии называется нормативной если она заполняется:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) группой клиентов; б) контролером-экспертом; в) индивидуальным клиентом; г) группой экспертов <p>2. Может ли гостиничное предприятие установить свой стандарт предприятия?</p> <ul style="list-style-type: none"> а) да; б) нет; <p>3. Стандарты гостиничного предприятия разрабатываются и утверждаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) государственным органом управления туризма в РФ; 2) Госстандартом России; 3) самим гостиничным предприятием <p>4. Согласно правил предоставления гостиничных услуг в РФ, без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) вызов скорой помощи; б) побудка к определенному времени; в) предоставление переводчика; г) глажение одежды <p>5. Работами в области классификации гостиниц в Российской Федерации руководит:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) Федеральное агентство по стандартизации б) генеральный директор предприятия |
| Методы оценки качества обслуживания в гостинице и турфирме | <p>1. Методика оценки «Тайный гость» применяется :</p> <ul style="list-style-type: none"> а) руководством предприятия б) гостями предприятия <p>2. Измерение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) анкетирование гостей б) мониторинг цен в) обучение персонала <p>3. За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Технического контроля 2. Кадров 3. Главного технолога 4. Финансовый <p>4. Работу по улучшению качества осуществляют:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Специалисты фирмы, работающие в специально сформированной команде 2. Все без исключения работники фирмы 3. Сотрудники отдела качества |

| | |
|--|--|
| | <p>5. Кросс-функциональная командная работа – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение конкретного, одноразового задания, обозначающего результат, проблему или возможность 2. Встречное управление качеством (например, работы "кружков качества"). 3. Взаимосвязь общего менеджмента с управлением качеством. 4. Система принудительного обучения сотрудников системы управления качеством. |
|--|--|

Темы рефератов

| Название темы учебной дисциплины | Пример тем рефератов |
|--|---|
| Понятие качества | <ol style="list-style-type: none"> 1. Качество, его многогранность. 2. Качество и его влияние на конкурентоспособность. 3. Японская модель управления качеством. 4. американская модель управления качеством. 5. европейская модель управления качеством. |
| 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 |
| 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. |
| 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. |
| 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. |

| | |
|--|---|
| Методы оценки качества обслуживания в гостинице и турфирме | 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. |
|--|---|

Ситуации для анализа

| Название темы учебной дисциплины | Пример ситуаций для анализа |
|--|---|
| Понятие качества | Изучите аспекты понятия качества. Как влияет национальный аспект на качество обслуживания? |
| Исторические аспекты управления качеством | Примените 14 принципов Деминга к работе турфирмы. |
| Инструменты и методы управления качеством | Оцените возможность применения метода диаграммы Исикавы для оценки проблем в работе турфирмы |
| Стандартизация и сертификация как инструменты обеспечения качества услуг | Разработайте свой стандарт процедуры расчетов с клиентами. |
| 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 | Вы-работник турфирмы. К вам пришел клиент, явно «Тайный покупатель» . отразится ли на ваших действиях то, что вы догадались о проверке? |

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.