

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

**Фонд оценочных средств по дисциплине  
Управление качеством**

Направление подготовки: *43.03.03 Гостиничное дело*

Направленность (профиль): *Гостиничная деятельность*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

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

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

### Темы рефератов

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

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.