

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гунько Юлия Александровна

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)

Б1.О.18.05 Управление качеством в туризме и гостеприимстве

43.03.02 Туризм

Туризм и индустрия гостеприимства

бакалавр

очная

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	знает законодательных и нормативных документов по стандартизации, сертификации и управления качеством, основных положений системы менеджмента качества в соответствии со национальными и международными стандартами качества
		умеет применять знания законодательных и нормативных документов по стандартизации, сертификации и управления качеством, основных положений системы менеджмента качества в соответствии со национальными и международными стандартами качества
		владеет навыками применения знаний законодательных и нормативных документов по стандартизации, сертификации и управления качеством, основных положений системы менеджмента качества в соответствии со национальными и международными стандартами качества
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.2 Обеспечивает оказание туристских услуг в соответствии с заявленным качеством	знает нормативно-правовой базы, регламентирующую систему управления качеством в сфере туризма; теоретических основ оценки систем управления качеством туристского предприятия
		умеет анализировать и выбирать нормативно-правовую базу, регламентирующую системы управления оценки и управления качеством в туристской индустрии, с целью планирования организации, контроля и поддержки качества предоставляемых услуг
		владеет навыками применения терминологии и методов оценки качества оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, основа современных систем управления качеством и методов разработки политики управления качеством при рационализации выбора управленческих задач в сфере туризма с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Основы управления качеством			
1.1.	Основы управления качеством	7		Тест, Рабочая тетрадь
1.2.	Качество как объект управления в туризме	7		Тест
1.3.	Оценка качества в туризме	7		Тест, Рабочая тетрадь
1.4.	Система управления качеством в туристской индустрии	7		Тест, Рабочая тетрадь
1.5.	Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг в туризме	7		Тест
	Промежуточная аттестация			За

3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
Текущий контроль			
Для оценки знаний			
1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
Для оценки умений			
Для оценки навыков			
Промежуточная аттестация			

2	Зачет	Средство контроля усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, успешного прохождения практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой с выставлением оценки в виде «зачтено», «незачтено».	Перечень вопросов к зачету
---	-------	---	----------------------------

4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Управление качеством в туризме и гостеприимстве"

Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

Типовые контрольные работы для студентов очной формы обучения

Контрольная работа №1 (по темам 1-2).

Задание 1. Письменно ответьте на следующие вопросы:

1. Дайте определение понятия «качество»
2. Охарактеризуйте этапы развития систем качества.
3. Дайте определение «качества услуги».
4. Охарактеризуйте элементы качества обслуживания.
5. Назовите характеристики услуги.

Задание 2. Заполните таблицу.

Обеспечение качества продукции предполагает знание и использование 14 принципов Деминга. Студенты предлагают мероприятия по их реализации на предприятиях туризма (на примере турфирм), результаты записывают в табл. 1.

Таблица 1. Основы менеджмента качества

№	Принципы Деминга	Мероприятия по реализации принципов Деминга
1	Постоянное совершенствование качества товаров или услуг	
2	Принятие новой философии: отказ от низкого качества во всем	
3	Отказ от массового контроля	
4	Отказ от партнерских отношений, основанных только на цене продукции: установление долгосрочных партнерских отношений; уменьшение числа поставщиков	
5	Постоянное совершенствование системы производства и обслуживания	
6	Применение современных методов обучения персонала	
7	Внедрение современных методов руководства: функции руководства должны быть смещены с контроля количественных показателей на контроль качественных	
8	Исключение страха ошибки: способствование тому, чтобы сотрудники высказывались открыто	
9	Устранение барьеров между подразделениями предприятия	
10	Отказ от лозунгов, транспарантов и наставлений	
11	Отказ от количественных оценок работы	
12	Поддержание чувства профессиональной гордости в сотрудниках	
13	Внедрение на предприятии системы образования и самосовершенствования сотрудников	
14	Принятие любой работы по улучшению качества продукции	

Контрольная работа № 2 (по темам 3-5).

Задание 1. Письменно ответьте на вопросы:

1. Дайте определение понятия «квалиметрия».
2. Что представляют собой методы квалиметрии?
3. В чем заключаются основные методы оценки качества в туристской индустрии?
4. Дайте определение понятия «качество трудовой деятельности».
5. Охарактеризуйте четыре основных условия создания качественного обслуживания на туристском предприятии.

Задание 2. Заполните таблицу.

Этапы сертификации

Первый этап

(название этапа)

Второй этап

(название этапа)

Третий этап

(название этапа)

Четвертый этап

(название этапа)

Типовая контрольная работа для студентов заочной формы обучения

Задание 1. Письменно ответьте на следующие вопросы:

1. Дайте определение понятия «качество».
2. Охарактеризуйте этапы развития систем качества.
3. Дайте определение «качества услуги».
4. Охарактеризуйте элементы качества обслуживания.
5. Дайте определение понятия «квалиметрия».

Задание 2. Выполните задание.

Задача № 1. Построить «петлю» качества для конкретной продукции или услуги.

Постройте петлю качества продукции, услуги или процесса по их выбору. На примере «мультимедиа-продуктов» (презентации Сибири на компакт-дисках, мультимедиа-плана Старого города в Варшаве, путеводителя по Лувру), оказания услуг питания в гостинице, туристических продуктов (маршруты: Золотое кольцо, Золотой путь, объекты: Театр-музей Дали, гора Нево, события: Олимпийские игры, гонка Формулы-1). В выводах обосновывается построенная петля качества.

Задача № 2. Приемочный контроль продукции по альтернативному признаку.

Постройте кривые вероятности приемки (КВП) и по КВП при заданных значениях риска поставщика и риска потребителя определить величину приемлемого уровня дефектности и бракуемого уровня дефектности.

**Примерные оценочные материалы
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)
по итогам освоения дисциплины (модуля)**

Вопросы «Управление качеством услуг в туризме»

1. Роль качества услуг в индустрии туризма.
2. Взаимосвязь понятий, составляющих определение услуги.
3. С помощью петли качества покажите, в чем состоит сущность процессного подхода к управлению в туристских организациях.
4. Раскройте содержание принципа постоянного улучшения. Докажите, что этот принцип отражен в цикле PDCA.
5. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в туристской индустрии:
6. Услуги размещения, услуги питания, услуги туроператоров и турагентов.
7. Что означает качество техническое и функциональное?
8. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.
9. Методы управления качеством в туризме.
10. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качества.
11. Какие принципы СМК иллюстрирует цикл Деминга?
12. Какова структура документации системы менеджмента качества?
13. Особенности самооценки организации.

14. Виды аудита качества.
15. Концепция управления качеством ХАССП.
16. Принципы системы ХАССП.
17. Система управления качеством «Six sigma»
18. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
19. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
20. Сущность и использование метода стратификации.
21. Сущность и использование причинно – следственной диаграммы
22. Сущность и использование диаграммы Парето.
23. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.
24. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
25. Номенклатура показателей, необходимых для оценки качества услуг в туристской индустрии.
26. Дайте классификацию и характеристику методов определения показателей качества услуг.
27. Экспертные методы оценки уровня качества услуг.
28. В чем заключается сущность методики SURVQUAL?
29. Используя материал, представленный в лекциях, а также рекомендуемую литературу; подготовьте сообщение об отечественных системах управления качеством.
30. Раскройте содержание этапов внедрения процессного подхода в организации. Перечислите основные группы процессов СМК.
31. Раскройте содержание принципа постоянного улучшения. Каким образом этот принцип отражен в цикле PDCA?
32. Охарактеризуйте содержание системного подхода к управлению качеством и обоснуйте необходимость его использования.
33. Что представляет собой политика организации в области качества? Раскройте содержание ее составляющих.
34. Раскройте содержание типологии элементов обслуживания по Кедотту-Терджену.
35. Проанализируйте возможности диаграмм Парето и Исикавы в анализе качества процесса обслуживания в туристских предприятиях;
36. Объясните основные принципы построения контрольных карт и дайте алгоритм анализа качества услуг с помощью этого метода.
37. Тур как первичная единица туристского продукта.
38. Классификации туров.
39. Дополнительные туристско-экскурсионные услуги.
40. Валовой туристский продукт.
41. Факторы, формирующие цену тура.
42. Проблемы эффективного планирования туристского продукта.
43. Маркетинговое планирование рынка туристских товаров.
44. Факторы производства туристского продукта: природные и культурно-исторические, людские, капитальные ресурсы туристского продукта.
45. Туристское предложение: сущность, первичное (первоначальное) и производное предложение.
46. Маркетинговый подход в выборе исходного турпродукта.
47. Опытный подход в выборе исходного турпродукта.
48. Исходные данные вида турпродукта, выбранного к созданию.
49. Технологические этапы разработки тура.
50. Технологическая документация тура.
51. Расчет стоимости турпутевок.
52. Программа обслуживания туристов.
53. Экспериментальная проверка тура.
54. Особенности современного туристского продукта России.

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы докладов

1. Понятия и определения сферы качества услуг.
2. Принципы управления качеством на основе системы Тейлора.
3. Восемь ключевых принципов системного управления качеством международных стандартов в области управления качеством ИСО – 9000.
4. Показатели качества туристской услуги.
5. Продукция как составная часть услуги туризма.
6. Жизненный цикл продукции в соответствии со стандартом ИСО (петли качества).
7. Инструменты качества, развертывание функций качества; концепция «домик качества», метод «шесть сигм».
8. Основные признаки существования свободного рынка.
9. Факторы повышения конкурентоспособности продукции.
10. Структура процесса предоставления услуг.
11. Механизм сквозного управления качеством продукции.
12. Модели оценки качества в конкурентных системах.
13. Этапы разработки, внедрения и совершенствования системы управления качеством услуг.
14. Современная концепция управления деятельностью предприятия.
15. Модель обеспечения качества услуг в туристской организации.
16. Коллективное руководство совершенствованием деятельности организации.
17. Требования к исполнителям по обеспечению ими качества услуг.
18. Должностные инструкции сотрудников туристской компании.
19. Критерии контроля качества обслуживания клиентов.
20. Вклад К. Исикавы в развитие управления качеством.
21. Концепция «Шесть сигм».
22. Концепция кайдзен.
23. Особенности различия культуры менеджмента качества в разных странах.
24. Технологический цикл обслуживания гостей в гостинице и службы, ответственные за его реализацию.
25. Сроки и порядок рассмотрения претензий и жалоб туристов.
26. Актуальность проблемы качества.
27. Экономическое, социальное и научно-техническое значение повышения качества услуг и товаров.
28. Классификация туристских услуг.
29. Инструменты планирования и управления: диаграмма процесса осуществления программы (PDCA).
30. Инструменты планирования и управления: древовидная диаграмма.
31. Структура туристского продукта.
32. Качество услуг как объект управления.
33. Восприятие качества услуги потребителем.
34. Восприятие качества и восприятие ценности услуги потребителем.
35. Типология элементов обслуживания Кедотта и Терджена.
36. Модель восприятия качества услуги, основанная на базовом, требуемом и желаемом качествах.
37. Требования стандартов к услугам, организации и методам контроля.
38. Составные элементы процесса восприятия качества услуги.
39. Показатели качества услуг, используемые в исследовательском инструменте SERVQUAL.

Вопросы, вынесенные на дискуссию:

1. В чем заключаются основные сложности определения качества услуг?
2. Какие можно привести примеры эффективного использования на практике принципов Ф. Тейлора?
3. В чем заключается основная особенность стандартов серии ИСО?
4. От каких факторов зависит ход этапов жизненного цикла туристического продукта?
5. Какие три взаимосвязанных элемента лежат в основе методологии Шести сигм?
6. В чем заключаются преимущества и недостатки свободного рынка?
7. Какова цель системы управления конкурентоспособностью в процессе производства?
8. Факторы, влияющие на конкурентоспособность.

9. Основные обязанности и полномочия менеджера по бронированию и продажам.
10. Какие функции контроля в цикле поставок ресурсов вы считаете наиболее важными?
11. По каким направлениям должен проводиться контроль качества?
12. Какой вклад К. Исикава внес в развитие управления качеством?
13. В чем отличия российской модели менеджмента от американской?
14. Для чего необходимо знать этапы обслуживания гостей в гостиницы?
15. Сформулируйте ответ на следующие претензии туристов: о ненадлежащем предоставлении услуг чартерной перевозки; на претензию по перевозке багажа; на претензию по проблеме изменения рейса с потерей одной оплаченной ночи.
16. В чем заключаются основные проблемы качества?
17. Преимущества и недостатки типологии элементов Кедотта и Терджена.
18. В чем сущность модели SERVQUAL?