

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 21.10.2023 14:11:56
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал) СКФУ
М.В. Мартыненко

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ»**

Направление подготовки
Направленность (профиль)

43.04.03 Гостиничное дело
Стратегии устойчивого развития гостиничной
и санаторно-курортной деятельности

Год начала обучения
Форма обучения
Реализуется в семестре

2023
заочная
3

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по дисциплине «Менеджмент качества продукции и услуг». Текущий контроль по данной дисциплине – вид систематической проверки знаний, умений, навыков студентов. Задачами текущего контроля являются получение первичной информации о ходе и качестве освоения компетенций, а также стимулирование регулярной целенаправленной работы студентов. Для формирования определенного уровня компетенций.

2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Менеджмент качества продукции и услуг» и в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

3. Разработчик: Салпагарова Светлана Биляловна, доцент кафедры туризма и гостиничного дела, кандидат экономических наук, доцент.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель:

Огаркова И.В. – зав. кафедрой туризма и гостиничного дела, канд.пед.наук, доцент

Члены комиссии:

Рыкун Г.Н. – профессор кафедры туризма и гостиничного дела, д-р ист.наук, профессор
Карташева О.А. – доцент кафедры туризма и гостиничного дела, канд.ист.наук

Представитель организации-работодателя:

Козлов Виктор Сергеевич - управляющий Бутик-Отеля ООО «Монтис - Кинезио» 5*

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует ОП ВО по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело и рекомендуется для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Менеджмент качества продукции и услуг».

«__» _____ 20__ г.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

1. Описание показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования

Компетенция, индикаторы	Уровни сформированности компетенций			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
Компетенция: ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания.				
Результаты обучения по дисциплине <i>Индикатор:</i> ИД-1 ОПК-3 Разрабатывает системы менеджмента качества в соответствии с национальным и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Не знает основные методологические основы менеджмента качества в сфере гостеприимства и туризма, а также требования, установленные к разработке и внедрению систем менеджмента качества. Не способен разрабатывать и устанавливать взаимосвязь системы менеджмента качества с другими подсистемами управления на предприятиях индустрии гостеприимства с учетом международных стандартов ИСО серии 9000 в системе Total Quality Management.	Частично знает основные методологические основы менеджмента качества в сфере гостеприимства и туризма, а также требования, установленные к разработке и внедрению систем менеджмента качества. Частично способен разрабатывать и устанавливать взаимосвязь системы менеджмента качества с другими подсистемами управления на предприятиях индустрии гостеприимства с учетом международных стандартов ИСО серии 9000 в системе Total Quality Management.	Знает основные методологические основы менеджмента качества в сфере гостеприимства и туризма, а также требования, установленные к разработке и внедрению систем менеджмента качества. Разрабатывает и устанавливает взаимосвязь системы менеджмента качества с другими подсистемами управления на предприятиях индустрии гостеприимства с учетом международных стандартов ИСО серии 9000 в	В совершенстве знает основные методологические основы менеджмента качества в сфере гостеприимства и туризма, а также требования, установленные к разработке и внедрению систем менеджмента качества. В совершенстве разрабатывает и устанавливает взаимосвязь системы менеджмента качества с другими подсистемами управления на предприятиях индустрии гостеприимства с учетом международных стандартов ИСО серии 9000 в системе

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

			системе Total Quality Management.	Total Quality Management.
ИД-2 ОПК-3 Внедряет системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Не знает общие и общесистемные принципы управления качеством на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания. Не способен разрабатывать и внедрять систему показателей качества услуг на предприятиях гостиничной индустрии и общественного питания	Частично знает общие и общесистемные принципы управления качеством на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания. Частично способен разрабатывать и внедрять систему показателей качества услуг на предприятиях гостиничной индустрии и общественного питания	Знает общие и общесистемные принципы управления качеством на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания. Разрабатывает и внедряет систему показателей качества услуг на предприятиях гостиничной индустрии и общественного питания	В совершенстве знает общие и общесистемные принципы управления качеством на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания. В совершенстве разрабатывает и внедряет систему показателей качества услуг на предприятиях гостиничной индустрии и общественного питания
ИД-3 ОПК-3 Контролирует качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.	Не способен осуществлять контроль, учет и анализ процессов управления качеством на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания с учетом международных стандартов серии ИСО 9000 и национальных стандартов. Не способен выбирать предпочтительные варианты совершенствования качества гостиничных услуг,	Частично способен осуществлять контроль, учет и анализ процессов управления качеством на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания с учетом международных стандартов серии ИСО 9000 и национальных стандартов. Частично способен выбирать предпочтительные	Осуществляет контроль, учет и анализ процессов управления качеством на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания с учетом международных стандартов серии ИСО 9000 и национальных стандартов. Выбирает предпочтительные	В совершенстве осуществляет контроль, учет и анализ процессов управления качеством на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания с учетом международных стандартов серии ИСО 9000 и национальных стандартов. Демонстрирует совершенные

	управляет затратами на обеспечение качества услуг гостиничного предприятия. Не способен использовать методы квалитметрии в управлении качеством услуг туристского предприятия. Не способен принимать управленческие решения на основе оценки качества услуг гостиничной организации.	ые варианты совершенствования качества гостиничных услуг, управляет затратами на обеспечение качества услуг гостиничного предприятия. Способен частично использовать методы квалитметрии в управлении качеством услуг туристского предприятия. Частично способен принимать управленческие решения на основе оценки качества услуг гостиничной организации.	варианты совершенствования качества гостиничных услуг, управляет затратами на обеспечение качества услуг гостиничного предприятия. Использует методы квалитметрии в управлении качеством услуг туристского предприятия. Принимает управленческие решения на основе оценки качества услуг гостиничной организации.	навыки в выборе предпочтительных вариантов совершенствования качества гостиничных услуг, управляет затратами на обеспечение качества услуг гостиничного предприятия. В совершенстве использует методы квалитметрии в управлении качеством услуг туристского предприятия. Демонстрирует совершенные навыки в принятии управленческих решений на основе оценки качества услуг гостиничной организации.
--	--	--	---	--

Компетенция: ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ИД-1 ОПК-4 Разрабатывает маркетинговые стратегии и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Не знает и не реализует на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания этапы разработки маркетинговой стратегии: маркетинговый аудит, определение целей и задач стратегических	Частично знает и реализует на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания этапы разработки маркетинговой стратегии: маркетинговый аудит, определение целей и задач стратегии, определение	Знает и реализует на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания этапы разработки маркетингового стратегии: маркетинговый аудит, определение целей и задач	В совершенстве знает и реализует на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания этапы разработки маркетинговой стратегии: маркетинговый аудит, определение
---	--	---	--	--

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952265E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

	направлений развития и составление маркетингового плана.	стратегических направлений развития и составление маркетингового плана.	стратегии, определение стратегических направлений развития и составление маркетингового плана.	целей и задач стратегии, определение стратегических направлений развития и составление маркетингового плана.
ИД-2 ОПК-4 Внедряет маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Не знает характеристики, преимущества и недостатки основных видов маркетинговых стратегий (продуктовая, ценовая, сбытовая, коммуникационная стратегии) наиболее используемых в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Не способен на основе анализа конкурентных преимуществ деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания определяет и внедряет оптимальную маркетинговую стратегию.	Частично знает характеристики, преимущества и недостатки основных видов маркетинговых стратегий (продуктовая, ценовая, сбытовая, коммуникационная стратегии) наиболее используемых в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Частично способен на основе анализа конкурентных преимуществ деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания определяет и внедряет оптимальную маркетинговую стратегию.	Знает характеристики, преимуществ и недостатки основных видов маркетинговых стратегий (продуктовая, ценовая, сбытовая, коммуникационная стратегии) наиболее используемых в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания. На основе анализа конкурентных преимуществ деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания определяет и внедряет оптимальную маркетинговую стратегию.	В совершенстве знает характеристики, преимущества и недостатки основных видов маркетинговых стратегий (продуктовая, ценовая, сбытовая, коммуникационная стратегии) наиболее используемых в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания. В совершенстве способен на основе анализа конкурентных преимуществ деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания определяет и внедряет оптимальную маркетинговую стратегию.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

ИД-3 ОПК-4 Проводит оценку результатов реализации маркетинговых стратегий и оценку их эффективности в организациях сферы гостеприимств а и общественного питания	Не знает основные показатели экономической эффективности реализуемой маркетинговой стратегии в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Не осуществляет оценку эффективности маркетинговой стратегии в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Частично знает основные показатели экономической эффективности реализуемой маркетинговой стратегии в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Способен частично осуществлять оценку эффективности маркетинговой стратегии в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Знает основные показатели экономическо й эффективност и реализуемой маркетингово й стратегии в организациях сферы гостеприимств а и общественног о питания. Осуществляе т оценку эффективност и маркетингово й стратегии в организациях сферы гостеприимств а и общественног о питания.	В совершенстве знает основные показатели экономической эффективности реализуемой маркетинговой стратегии в организациях сферы гостеприимств а и общественного питания. Способен в совершенстве осуществлять оценку эффективности маркетинговой стратегии в организациях сферы гостеприимств а и общественного питания.
---	--	--	--	---

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1.	с	Что понимается под «петлей качества»? а) цикл Деминга; б) жизненный цикл; с) цикл функций менеджмента качества.	ОПК-3
2.	с	Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение внутренней среды организации?: а) ориентация на потребителя; б) постоянное улучшение качества; с) системный подход к управлению.	ОПК-4
3.	а	Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение взаимодействия с микросредой организации? а) системный подход к управлению; б) постоянное улучшение качества; с) ориентация на потребителя.	ОПК-3
4.	б	Какой принцип менеджмента качества направлен на повышение качества управления организацией?: а) постоянное улучшение качества; б) системный подход к управлению; с) вовлечение персонала.	ОПК-4
5.	с	Что понимается как «скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией в области качества»? а) обеспечение качества; б) контроль качества; с) менеджмент качества.	ОПК-3
6.	б	Что понимается как «планомерный и целенаправленный процесс воздействия на факторы и условия, обеспечивающие соответствие характеристик создаваемой продукции требованиям»?: а) обеспечение качества;	ОПК-4

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

		b) управление качеством; c) контроль качества.	
7.	a	Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены»? a) обеспечение качества; b) управление качеством; c) планирование качества.	ОПК-3
8.	c	Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству»? a) планирование качества; b) управление качеством; c) улучшение качества.	ОПК-4
9.	b	Что понимается как «потребность (или ожидание), которая установлена, обычно предполагается, или является обязательной»? a) характеристика качества; b) требование к качеству; c) свойство.	ОПК-3
10.		Что понимается как «потребность, которая установлена и является обязательным условием для определения отношения поставщика и потребителя продукции»?	ОПК-4
11.		Охарактеризуйте основные положения ISO 9000-94.	ОПК-3
12.		Охарактеризуйте метод (диаграмма) рассеивания.	ОПК-4
13.		Охарактеризуйте проверочные мероприятия .	ОПК-3
14.		Назовите основные международные стандарты, которые направлены на создание системы менеджмента качества.	ОПК-4
15.		Назовите международные стандарты, которые направлены на устранение технических барьеров в торговле между странами.	ОПК-3
16.	ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E	Какой закон диалектики определен следующим образом: «Изменение качества объекта происходит тогда, когда накопление количественных изменений достигает определенного предела»?	ОПК-4
17.	Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна	Охарактеризуйте предназначение стандарта ИСО 9004:2000 .	ОПК-3
18.	Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023	Укажите основные задачи, которые стоят перед независимой аудиторской проверкой СМК .	ОПК-4

19.		Дайте определение понятия «Процесс».	ОПК-3
20.		Назовите основные и обеспечивающие процессы.	ОПК-4
21.	удовлетворять	Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности _____. установленные и предполагаемые потребности	ОПК-3
22.	цена	Соответствие качества и _____ — концепция цивилизованного бизнеса.	ОПК-4
23.	ориентированной	Понимание и выполнение требований потребителей – это принцип на потребителя _____ компании.	ОПК-3
24.	взаимовыгодных	Улучшение ценности продукции, создаваемой обеими сторонами – это принцип _____ отношений с поставщиком.	ОПК-4
25.	качеством	Система контроля качества – это один из составных элементов механизма управления _____ производства	ОПК-3

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

2. Описание шкалы оценивания

Рейтинговая система оценки не предусмотрена для студентов, обучающихся на образовательных программах уровня высшего образования магистратуры.

3. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023