

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна  
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета  
Дата подписания: 25.08.2023 14:36:20  
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**

Зам. директора по учебной работе  
Пятигорского института (филиал)  
СКФУ

\_\_\_\_\_ М.В. Мартыненко  
«28» марта\_2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по  
дисциплине «Управление качеством и стандартизация в сфере услуг»

Направление подготовки  
Направленность (профиль)  
Форма обучения  
Год начала обучения  
Реализуется в 5 семестре

43.03.02 Туризм  
Туристическая деятельность  
очная  
2022

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

## Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по дисциплине «Управление качеством и стандартизация в сфере 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 «Управление качеством и стандартизация в сфере услуг» и в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

3. Разработчик: Гарбузова Татьяна Геннадьевна, доцент кафедры туризма и гостиничного дела, кандидат педагогических наук, доцент

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель:

Огаркова И. В., зав кафедрой ТиГ Д

Члены комиссии:

Казначеева А. А., доцент кафедры ТиГ Д

Карташева О. А., доцент кафедры ТиГ Д

Представитель организации-работодателя:

Черных Яна Валентиновна – директор ООО «Дискавери-КМВ»

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует ОП ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм и рекомендуется для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Управление качеством и стандартизация в сфере услуг».

28.03.2022

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022



**1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

| Код оцениваемой компетенции, индикатора (ов) | Этап формирования компетенции (№ темы) | Средства и технологии оценки | Вид контроля, аттестация (текущий/промежуточный) | Тип контроля (устный, письменный или с использованием технических средств) | Наименование оценочного средства |
|----------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| ОПК-3 (ИД-1, ИД-2)                           | 1-18                                   | Собеседование                | Текущий                                          | Устный                                                                     | Вопросы для собеседования        |
|                                              | 1-18                                   | Собеседование                | Текущий                                          | Устный                                                                     | Вопросы к экзамену               |

**2. Описание показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

| Уровни сформированности компетенции(ий), индикатора (ов) | Дескрипторы                                                    |                                                 |                                  |                                    |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|
|                                                          | 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**

|                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Результаты обучения по дисциплине (модулю):<br><i>Индикатор:</i><br><b>ИД-1 ОПК-3</b><br>Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон | Не знает объекты стандартизации и сертификации в туристской индустрии; нормативные документы, регулирующие качество процессов оказания услуг в туристской индустрии; не может определять, анализировать и оценивать объекты стандартизации и сертификации по качеству оказания туристских услуг с учетом мнения | Плохо знает объекты стандартизации и сертификации в туристской индустрии; нормативные документы, регулирующие качество процессов оказания услуг в туристской индустрии; слабо может определять, анализировать и оценивать объекты стандартизации и сертификации по качеству | Хорошо знает объекты стандартизации и сертификации в туристской индустрии; нормативные документы, регулирующие качество процессов оказания услуг в туристской индустрии; хорошо умеет определять, анализировать и оценивать объекты стандартизации и сертификации по качеству оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; | Отлично знает объекты стандартизации и сертификации в туристской индустрии; нормативные документы, регулирующие качество процессов оказания услуг в туристской индустрии; отлично может определять, анализировать и оценивать объекты стандартизации и сертификации по качеству оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; В совершенстве владеет навыками |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022



|                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                | определения, анализа и оценки объектов стандартизации и сертификации; навыками использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии.                                                                                                                                                                                                                                                                              | заинтересованных сторон; Не в полной мере владеет навыками определения, анализа и оценки объектов стандартизации и сертификации; навыками использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии.                                                                                                                                                                                                            | В основном владеет навыками определения, анализа и оценки объектов стандартизации и сертификации; навыками использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии.                                                                                                                                                                                                                                                  | определения, анализа и оценки объектов стандартизации и сертификации; навыками использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>ИД-2</b><br>Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами | <b>ОПК-3</b><br>Не знает требования нормативных документов по качеству, методы изучения мнения потребителей и заинтересованных сторон, международные и национальные стандарты; не умеет обеспечивать, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере туризма; Не владеет навыками соблюдения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами. | Слабо знает требования нормативных документов по качеству, методы изучения мнения потребителей и заинтересованных сторон, международные и национальные стандарты; слабо умеет обеспечивать, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере туризма; Слабо владеет навыками соблюдения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами. | В основном знает требования нормативных документов по качеству, методы изучения мнения потребителей и заинтересованных сторон, международные и национальные стандарты; Хорошо умеет обеспечивать, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере туризма; Хорошо владеет навыками соблюдения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами. | В совершенстве знает требования нормативных документов по качеству, методы изучения мнения потребителей и заинтересованных сторон, международные и национальные стандарты; отлично умеет обеспечивать, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере туризма; Отлично владеет навыками соблюдения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами. |

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН

ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

В рамках рейтинговой системы успеваемости студентов по каждой дисциплине промежуточной аттестации.

### Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента (в случаях, предусмотренных нормативными актами СКФУ).

| № п/п              | Вид деятельности студентов   | Сроки выполнения | Количество баллов |
|--------------------|------------------------------|------------------|-------------------|
| 5 семестр          |                              |                  |                   |
| 1.                 | Собеседование по темам 1-6   | 4 неделя         | 15                |
| 2.                 | Собеседование по темам 7-11  | 8 неделя         | 20                |
| 3.                 | Собеседование по темам 12-16 | 16 неделя        | 20                |
| Итого за 5 семестр |                              | -                | 55                |

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

| Уровень выполнения контрольного задания | Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание) |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Отличный                                | 100                                                                  |
| Хороший                                 | 80                                                                   |
| Удовлетворительный                      | 60                                                                   |
| Неудовлетворительный                    | 0                                                                    |

### Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. В случае если рейтинговый балл студента по дисциплине по итогам семестра равен 60, то программой автоматически добавляется 32 премиальных балла и выставляется оценка «отлично». Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от **20** до **40** ( $20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$ ), оценка **меньше 20** баллов считается неудовлетворительной.

*Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе*

| Рейтинговый балл по дисциплине | Оценка по 5-балльной системе |
|--------------------------------|------------------------------|
| 35 – 40                        | Отлично                      |
| 28 – 34                        | Хорошо                       |
| 20 – 27                        | Удовлетворительно            |

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

*Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине  
в оценку по 5-балльной системе*

| Рейтинговый балл по дисциплине | Оценка по 5-балльной системе |
|--------------------------------|------------------------------|
| 88 – 100                       | Отлично                      |
|                                | Хорошо                       |
|                                | Удовлетворительно            |
|                                | 0                            |

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6  
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна  
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022



### 3. Типовые контрольные задания и иные материалы, характеризующие этапы формирования компетенций

#### Вопросы для собеседования

##### Базовый уровень

#### Тема 1. Основные понятия управления качества услуг.

1. Сущность и роль качества.

#### Тема 2. Основные категории качества.

2. Качество как абсолютная оценка. Качество как свойство продукции. Качество как соответствие назначению.

#### Тема 3. Основные требования к качеству услуг.

3. Источники информации о состоянии качества услуг и процессов обслуживания.

#### Тема 4. Факторы качества услуг.

4. Факторы, определяющие качество услуг.

#### Тема 5. Показатели качества турпредприятия.

5. Потенциальное (ожидаемое) качество. Реализованное и потребительское качество услуг.

#### Тема 6. Показатели безопасности для турпредприятия.

6. Значение безопасности для турфирмы. Классификация показателей безопасности.

#### Тема 6. Цели и задачи стандартизации.

7. Исторические основы развития стандартизации. Цели стандартизации. Принципы стандартизации. Функции стандартизации.

#### Тема 7. Стандарты и технологии обслуживания.

8. Правила обслуживания потребителей. Обеспечение качества сервиса. Технология обслуживания в сфере гостеприимства.

#### Тема 8. Правила разработки стандартов обслуживания.

9. Процедура разработки стандартов обслуживания.

#### Тема 9. Национальные стандарты.

10. Национальные стандарты. Общая характеристика национальных стандартов.

#### Тема 11. Внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях.

11. Организация работ по управлению качеством в гостиничных предприятиях.

#### Тема 12. Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии.

12. Стандарт процесса «Порядок бронирования номеров».

#### Тема 13. Законодательство в индустрии туризма.

13. Законодательная основа гостиничного сервиса в России.

#### Тема 14. Методы оценки качества услуг.

14. Метод критических случаев. Метод SERQUAL.

#### Тема 15. Основные понятия технического регулирования.

15. Законодательные основы технического регулирования. Контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов.

#### Тема 16. Сущность и роль стандартизации в условиях технического регулирования.

16. Сущность и роль стандартизации в условиях технического регулирования. Принципы стандартизации.

#### Тема 17. Техническое регулирование гостиничных услуг.

17. Основные понятия технического регулирования.

#### Тема 18. Требования к содержанию технического регламента.

18. Цели и содержание технических регламентов.

##### Повышенный уровень

#### Тема 1. Основные понятия управления качеством услуг.

1. Сущность и роль качества.

#### Тема 2. Основные категории качества.

2. Качество как абсолютная оценка. Качество как свойство продукции. Качество как соответствие стандартам. Качество как степень удовлетворения

|                                          |                                        |
|------------------------------------------|----------------------------------------|
| ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН                        |                                        |
| ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ                     |                                        |
| Сертификат:                              | 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 |
| Владелец:                                | Щебзухова Татьяна Александровна        |
| Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022 |                                        |



запросов потребителей.

**Тема 3. Основные требования к качеству услуг.**

3. Процедуры разработки систем менеджмента качества и трудности внедрения.

**Тема 4. Факторы качества услуг.**

4. Система контроля над предоставлением услуг.

**Тема 5. Показатели качества турпредприятия.**

5. Показатели назначения и показатели надежности (сохранности) качества услуг.

**Тема 6. Показатели безопасности для турпредприятия.**

6. Показатели сохранности информации. Показатели безопасности для окружающей среды.

**Тема 6. Цели и задачи стандартизации.**

7. Методы стандартизации.

**Тема 7. Стандарты и технологии обслуживания.**

8. Технология обслуживания в сфере гостеприимства.

**Тема 8. Правила разработки стандартов обслуживания.**

9. Рекомендации по внедрению стандартов обслуживания.

**Тема 9. Национальные стандарты.**

10. Порядок разработки национальных стандартов.

**Тема 11. Внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях.**

11. Организация работ по управлению качеством в гостиничных предприятиях.

**Тема 12. Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии.**

12. Стандарт процесса «Организация обслуживания на этажах».

**Тема 13. Законодательство в индустрии туризма.**

13. Туризм и законодательство.

**Практическое занятие 14. Методы оценки качества услуг.**

14. Метод INDSEV. Метод Кано.

**Тема 15. Основные понятия технического регулирования.**

15. Цели, принципы, субъектов технического регулирования.

**Тема 16. Сущность и роль стандартизации в условиях технического регулирования.**

16. Информационное обеспечение стандартизации.

**Тема 17. Техническое регулирование гостиничных услуг.**

17. Объекты технического регулирования.

**Тема 18. Требования к содержанию технического регламента.**

18. Порядок разработки, согласования, принятия, обновления и отмены технических регламентов.

**1. 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 в основном, но имеются пробелы, которые не носят существенного характера, все предусмотренные программой задания выполнены, но в них имеются неточности, 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.

## **2. Описание шкалы оценивания**

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

| <b>Уровень выполнения контрольного задания</b> | <b>Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)</b> |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Отличный                                       | <b>100</b>                                                                  |
| Хороший                                        | <b>80</b>                                                                   |
| Удовлетворительный                             | <b>60</b>                                                                   |
| Неудовлетворительный                           | <b>0</b>                                                                    |

## **3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя отбор и изучение литературы по теме собеседования, краткое конспектирование изученного материала. Собеседование позволяет проверить сформированность компетенций ОПК-3 (ИД-1), (ИД-2).

При ответе на вопросы базового уровня студент должен показать свободное владение основными терминами и понятиями.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию повышенного уровня необходимо подготовить и представить развернутый конспект. Раскрывая содержания вопросов повышенного уровня, необходимо продемонстрировать понимание сути излагаемого.

При подготовке к собеседованию студенту предоставляется право пользования подготовленными им материалами

При проведении собеседования оцениваются: умение вести беседу, уровень владения материалом, грамотность, последовательность изложения материала.

### **Оценочный лист**

| №  | Ф.И.О. | Уровень владения материалом | Правильность речи | Логичность | Полнота ответа | Оценка |
|----|--------|-----------------------------|-------------------|------------|----------------|--------|
| 1. |        |                             |                   |            |                |        |
|    |        |                             |                   |            |                |        |

#### **ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022



**Вопросы к экзамену  
по дисциплине «Управление качеством и стандартизация в сфере услуг»  
Базовый уровень**

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

Знать

1. Алгоритм работы с жалобами гостей.
2. Внедрение стандартов качества на гостиничных предприятиях.
3. Внутренние стандарты средства размещения.
4. Выгоды организации от внедрения системы менеджмента качества
5. Государственные (национальные) стандарты.
6. Диаграмма Парето: назначение, принцип Парето, кривая Лоренца, построение диаграммы
7. Задачи стандартизации.
8. Измерение удовлетворенности потребителей.
9. Исторические основы развития стандартизации.
10. Источники информации о состоянии качества услуг и процессов обслуживания.
11. Требования нормативных документов, устанавливающих методы и порядок контроля качества гостиничных услуг.
12. Качество как свойство продукции. Качество как соответствие назначению.
13. Качество как соответствие стоимости. Качество как соответствие стандартам.
14. Качество как степень удовлетворения запросов потребителей.
15. Контроль и оценка качества, безопасности услуг и обслуживания в гостинице.

Уметь, Владеть

16. Концепция процесса в системе менеджмента качества
17. Международные стандарты.
18. Метод «Семь (старых) инструментов контроля качества»: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты.
19. Метод «Шесть сигм»: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
20. Методы внешней оценки качества и безопасности гостиничных услуг.
21. Методы внутренней оценки.
22. Методы стандартизации.
23. Мотивация персонала в повышении качества гостиничных услуг.
24. Наличие и соблюдение стандартов качества в гостиничном предприятии.
25. Нормативное обеспечение деятельности предприятий питания.
26. Обеспечение и улучшение качества услуг.
27. Обеспечение качества сервиса.
28. Организация контроля качества гостиничных услуг: разработка программы контроля качества.
29. Организация работ по управлению качеством в гостиничных предприятиях.
30. Основные категории качества. Качество как абсолютная оценка.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

## Повышенный уровень

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

Знать

1. Основные понятия управления качества услуг.
2. Основные требования к качеству гостиничных услуг.
3. Особенности организации службы питания в гостинице.
4. Оценивание системы менеджмента качества.
5. Повышение качества обучения персонала гостиничного предприятия.
6. Правила обслуживания потребителей.
7. Правила работы с жалобами потребителей.
8. Принципы стандартизации.
9. Процедуры разработки систем менеджмента качества и трудности внедрения.
10. Процесс управления качеством.
11. Работа с претензиями и жалобами.
12. Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса.
13. Роль профессиональных стандартов в гостиничном предприятии.
14. Российские стандарты отечественных ассоциаций.
15. Самоаудит как метод внутренней оценки.

Уметь, Владеть

16. Система менеджмента качества
17. Стандарт процесса «Организация обслуживания на этажах».
18. Стандарт процесса «Порядок бронирования номеров».
19. Стандарт процесса «Порядок поселения в гостинице».
20. Стандарт рассмотрения жалоб и возражений.
21. Стандартизация на предприятиях гостиничного бизнеса.
22. Стандартизация, контроль и оценка качества услуг и продукции на предприятиях питания гостиницы.
23. Стандарты бизнес-процессов в гостиничном предприятии.
24. Стандарты и технологии обслуживания.
25. Сущность и роль качества.
26. Технология обслуживания в сфере гостеприимства.
27. Технология обслуживания посетителей на предприятиях питания.
28. Функции стандартизации.
29. Цели и задачи стандартизации.
30. Эволюция работ по управлению качеством.

### 1. 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 оценено числом баллов, близким к максимальному; твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его; 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 «удовлетворительно»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его; 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.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6  
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна  
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022



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.

## 2. Описание шкалы оценивания

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. В случае если рейтинговый балл студента по дисциплине по итогам семестра равен 60, то программой автоматически добавляется 32 премиальных балла и выставляется оценка «отлично». Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от 20 до 40 ( $20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$ ), оценка меньше 20 баллов считается неудовлетворительной.

### *Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе*

| Рейтинговый балл по дисциплине | Оценка по 5-балльной системе |
|--------------------------------|------------------------------|
| 35 – 40                        | Отлично                      |
| 28 – 34                        | Хорошо                       |
| 20 – 27                        | Удовлетворительно            |

## 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения экзамена осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования в СКФУ.

Процедура экзамена позволяет проверить сформированность компетенций ОПК-3 (ИД-1), (ИД-2).

В экзаменационный билет включаются 3 вопроса. В экзаменационный билет включаются 3 вопроса. Вопросы базового уровня позволяют выявить знание студентами основных терминов и понятий дисциплины «Управление качеством и стандартизация в сфере услуг». Вопросы повышенного уровня позволяют выявить владение студентами навыками разработки рекламных кампаний, умение дать анализ рекламной деятельности, основываясь на требованиях, предъявляемых к политике стресс-менеджмента на предприятии. Студент должен быть готов полно и аргументировано отвечать на вопросы экзаменационного билета. На подготовку к ответу на экзаменационный билет студенту отводится 30 минут.

### ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022