

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

Дата подписания: 21.05.2025 14:47:33

высшего образования

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f Пятигорский институт (филиал) СКФУ

**УТВЕРЖДАЮ**

Зам. директора по учебной работе

Пятигорского института (филиал)

СКФУ

Н.В. Данченко

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ**

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль)

Управление впечатлениями в индустрии  
гостеприимства

Год начала обучения

2025

Форма обучения

очная

Реализуется в семестре

5

## **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 информацию 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» в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

3. Разработчик доцент кафедры туризма и гостиничного дела Гарбузова Т. Г.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель:

Огаркова И.В. – зав. кафедрой туризма и гостиничного дела

Члены комиссии:

Карташева О. А. – доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Гарбузова Т.Г.– доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Представитель организации-работодателя:

Шрайнер Анастасия Васильевна - директор ООО «Территория туризма»

Экспертное заключение фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации соответствует требованиям ФГОС ВО, рабочей программе по направлению подготовки 43.03.02 Туризм и может применяться в учебном процессе.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

## 1. Описание критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенци(ий),			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
<i>Компетенция: ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</i>				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор: ИД-1 ОПК-3 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</i>	- основные понятия в области качества процессов в туризме, систему управления качеством индустрии туризма и гостеприимства; не умеет применять понятия в области качества при оказании услуг в туризме;	основные понятия в области качества процессов в туризме, систему управления качеством индустрии туризма и гостеприимства; не умеет применять понятия в области качества при оказании услуг в туризме;	основные понятия в области качества процессов в туризме, систему управления качеством индустрии туризма и гостеприимства; не умеет применять понятия в области качества при оказании услуг в туризме;	основные понятия в области качества процессов в туризме, систему управления качеством индустрии туризма и гостеприимства; не умеет применять понятия в области качества при оказании услуг в туризме; не владеет навыками оценки качества при оказании процессов в сфере туризма.
Результаты	- внутренние	- внутренние	- внутренние	- качество

<p>обучения по дисциплине (модулю):</p> <p><i>Индикатор:</i> ИД-2 ОПК-3 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальным и стандартами</p>	<p>стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности;</p>	<p>стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности;</p> <p>обеспечивает внедрение разработанных стандартов регламентов практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы;</p>	<p>стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности;</p> <p>обеспечивает внедрение разработанных стандартов регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы;</p> <p>организацию работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов организации избранной сферы деятельности.</p>	<p>процессов оказания услуг, внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности;</p> <p>обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы;</p> <p>организацию работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов организации избранной сферы деятельности.</p>
--	--	---	--	---

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.

## ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1.	6	<p>Какое понятие отражено определением: «Предельно общее фундаментальное понятие, отражающее наиболее существенные, закономерные связи и отношения реальной действительности и познания»?</p> <p>Варианты ответа:</p> <p>а) свойство; б) категория; в) мера.</p>	ИД-1 ОПК-3
2.	6	<p>Какой закон диалектики определен следующим образом: «Изменение качества объекта происходит тогда, когда накопление количественных изменений достигает определенного предела»?</p> <p>Варианты ответа:</p> <p>а) закон отрицания; б) закон перехода количественных изменений в качественные; в) закон взаимной связи и взаимообусловленности.</p>	ИД-1 ОПК-3
3.	6	<p>Какая философская категория выражает внешнюю определенность объекта?</p> <p>Варианты ответа:</p> <p>а) мера; б) количество; в) качество.</p>	ИД-1 ОПК-3
4.	6	<p>Вставить в определение недостающее действие: «Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности ... установленные и предполагаемые потребности»:</p> <p>Варианты ответа:</p> <p>а) выполнять; б) удовлетворять; в) принимать.</p>	ИД-1 ОПК-3
5.	6	<p>Кто отвечает за политику организации в сфере качества?</p> <p>а) Совет директоров; б) руководители организации;</p>	ИД-2 ОПК-3

		в) наёмный квалифицированный менеджмент.	
6.	в	Основной стандарт, на основе которого создаётся СМК: а) ИСО 9006:2000; б) ИСО 9005:2000; в) ИСО 9000:2000.	ИД-2 ОПК-3
7.	б	Кого можно считать составной частью объекта управления качеством? а) Совет директоров; б) организацию; в) руководителей структурных подразделений компании.	ИД-2 ОПК-3
8.	в	Что является процессным подходом? а) принцип организации; б) руководство к деятельности организации; в) политика качества производства.	ИД-2 ОПК-3
9.	в	Что входит в обязанности фирмы, в соответствии с требованиями к изменению процессов? а) постоянное совершенствование сведений и знаний по мониторингу с машинных носителей; б) определение необходимых значений; в) непрерывное улучшение производственных средств организации.	ИД-2 ОПК-3
10.	б	При каком подходе к формированию качества индивидуализация продукции является обязательной? Варианты ответа: а) ориентация на потребителя; б) ориентация на продукцию; в) ориентация на производство.	ИД-2 ОПК-3
11.		Менеджер гостиницы по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило, является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли. 1. Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах.	ИД-2 ОПК-3

		2. Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента.	
12.		<p>На рынке услуг индустрии гостеприимства появился новый сегмент «деловая женщина». Каких новых управлеченческих решений системы менеджмента качества потребовало изучение потребительского поведения данного сегмента?</p> <p>1. Дайте краткую характеристику особенностей сегмента «деловая женщина».</p> <p>2. Раскройте сущность этики взаимоотношений с потребителями со стороны обслуживающего персонала гостиницы.</p> <p>3. Прокомментируйте организацию и технологию обслуживания в гостиницах делового назначения.</p>	ИД-1 ОПК-3
13.		<p>Рынок гостиничных услуг постоянно развивается на основе растущего спроса потребителей, с учетом новых характеристик услуг и технических достижений, обеспечивающих их качество.</p> <p>Охарактеризуйте современные тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства в вашем регионе по предложенным характеристикам.</p> <p>1. Особенности российской модели управления развитием гостиничной индустрии.</p> <p>2. Экономические предпосылки развития индустрии гостеприимства на территории вашего региона.</p> <p>3. Психологические аспекты системы менеджмента качества в гостиничном предприятии.</p>	ИД-1 ОПК-3
14.		<p>Предметом живого обсуждения рабочих ремонтных групп гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7500 руб., который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из-за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.</p> <p>Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.</p>	ИД-1 ОПК-3

15.		В чем заключается техническое качество? В чем заключается функциональное качество? В чем заключается общественно-этическое качество? Что означает постоянство качества? Объясните его значение для работы предприятия индустрии гостеприимства.	ИД-2 ОПК-3
16.		Перечислите пять управленческих систем, лежащих в основе управления качеством услуг на предприятии индустрии гостеприимства.	ИД-1 ОПК-3
17.		Охарактеризуйте основные принципы и факторы категоризации средств размещения, применяемые в международной практике.	ИД-1 ОПК-3
18.		<p>Гость впервые поселяется в данной гостинице, номер выбрал заранее, желает ознакомиться с ним перед поселением.</p> <p>Задание</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Каковы действия персонала гостиницы с точки зрения системы менеджмента качества?</li> <li>Какие варианты ознакомления гостя с номером возможны?</li> <li>Следует ли попытаться продать другой комфортабельный номер по более высокой цене?</li> </ol>	ИД-2 ОПК-3
19.		Сформулируйте принципы входного контроля качества.	ИД-1 ОПК-3
20.		Выходной контроль качества деятельности контрагентов гостиницы	ИД-1 ОПК-3
21.		В чем заключается выходной контроль качества?	ИД-1 ОПК-3
22.		Сформулируйте принципы стандарта – оценки и мотивации труда.	ИД-1 ОПК-3
23.		В чем заключаются корпоративные стандарты функционального качества?	ИД-1 ОПК-3
24.		Сформулируйте принципы внедрения контрольных карт качества.	ИД-1 ОПК-3
25.		В чем заключаются корпоративные стандарты технического качества?	ИД-1 ОПК-3
26.		Сформулируйте принципы дифференцированного метода оценки качества. Сформулируйте принципы методов оценки качества – наблюдения, эксперимента, опроса. В чем заключается механизм зависимого влияния (МЗВ)? Перечислите основные элементы МЗВ.	ИД-1 ОПК-3
27.		Сформулируйте принципы комплексного метода оценки качества.	ИД-1 ОПК-3
28.		Объясните содержание элемента системы качества гостиничного предприятия – Внедрение стандартов функционального качества обслуживания – Введение нормирования труда (нормативы выработки, нормативная численность работников).	ИД-1 ОПК-3

29.		Объясните содержание элемента системы качества гостиничного предприятия – Внедрение стандартов функционального качества обслуживания – Справедливая оценка и мотивация труда.	ИД-1 ОПК-3
30.		Объясните содержание элемента системы качества гостиничного предприятия – Внедрение стандартов функционального качества обслуживания – Мотивационные возможности системы обучения.	ИД-1 ОПК-3

## **2. Описание шкалы оценивания**

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Рейтинговая система оценки знаний студентов основана на использовании совокупности контрольных мероприятий по проверке пройденного материала (контрольных точек), оптимально расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. Принципы рейтинговой системы оценки знаний студентов основываются на положениях, описанных в Положении об организации образовательного процесса на основе рейтинговой системы оценки знаний студентов в ФГАОУ ВО «СКФУ».

## **3. Критерии оценивания компетенций**

*Оценка «отлично»* выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающее, 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.