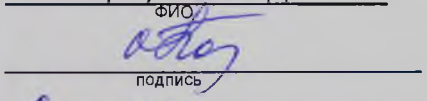
Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Цыбикова Баирма Батоевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.07.2025 10:58:17
Уникальный программный ключ:
056af948c3e48c6f3c571e429957a8ae7b757ae8

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Бурятская государственная сельскохозяйственная академия имени В.Р. Филиппова»

Экономический факультет

СОГЛАСОВАНО Заведующий выпускающей кафедрой Социально-гуманитарные науки, реклама и туризм	УТВЕРЖДАЮ Декан экономического факультета
к.соц.н., доцент уч. ст., уч. зв.	к.э.н., доцент уч. ст., уч. зв.
Барлукова О.Д. ФИО	Баниева М.А. ФИО
 подпись	 подпись
«8» мая 2025 г.	«6» мая 2025 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
дисциплины (модуля)

Б1.О.03 Управление качеством в туристской деятельности
Направление подготовки
43.04.02. Туризм

Направленность (профиль)
Управление в туризме
магистр

Обеспечивающая преподавание дисциплины кафедра — Социально-гуманитарные науки, реклама и туризм

Разработчик — подпись; к.ист.н. (уч.ст., уч. зв.); Д.Н. Дамбаев (И.О.Фамилия)

Внутренние эксперты:
Председатель методической комиссии экономического факультета — подпись; к.э.н., доц. (уч.ст., уч. зв.); И.О.Фамилия

Улан – Удэ, 2025

ВВЕДЕНИЕ

1. Оценочные материалы по дисциплине (модулю) являются обязательным обособленным приложением к Рабочей программе дисциплины (модуля) и представлены в виде оценочных средств.

2. Оценочные материалы является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися указанной дисциплины (модуля).

3. При помощи оценочных материалов осуществляется контроль и управление процессом формирования обучающимися компетенций, из числа предусмотренных ФГОС ВО в качестве результатов освоения дисциплины (модуля).

4. Оценочные материалы по дисциплине (модулю) включают в себя:

- оценочные средства, применяемые при промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины (модуля).
- оценочные средства, применяемые в рамках индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов ВАРО;
- оценочные средства, применяемые для текущего контроля;

5. Разработчиками оценочных материалов по дисциплине (модулю) являются преподаватели кафедры, обеспечивающей изучение обучающимися дисциплины (модуля), в Академии. Содержательной основой для разработки оценочных материалов является Рабочая программа дисциплины (модуля).

1. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ
учебной дисциплины (модуля), персональный уровень достижения которых проверяется с использованием представленных в п. 3 оценочных материалов

Компетенции, в формировании которых задействована дисциплина		**Код и наименование индикатора достижений компетенции**	**Компоненты компетенций,** формируемые в рамках данной дисциплины (как ожидаемый результат ее освоения)		
код	наименование		знать и понимать	уметь делать (действовать)	владеть навыками (иметь навыки)
1		2	3	4	5
Универсальные компетенции					
УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИД-2. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных подходов	как осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	стратегией осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
Общепрофессиональные компетенции					
ОПК-3	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	ИД-1. Демонстрирует знание системы управления качеством ИД-2. Использует современные методы решения задач при разработке новых технологий в туристской деятельности	системы управления качеством услуг в сфере туризма	разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	способностью разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма

2. РЕЕСТР
элементов оценочных материалов по дисциплине (модулю)

Группа оценочных средств	Оценочное средство или его элемент
	Наименование
1	2
1. Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины	Перечень экзаменационных вопросов
	Критерии оценки к экзамену
2. Средства для индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов (ВАРО)	Перечень примерных тем курсовых работ
	Критерии оценки индивидуальных результатов выполнения курсовой работы
3. Средства для текущего контроля	Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов Критерии оценивания вопросов для проведения устных опросов Шкала оценивания
	Перечень дискуссионных тем и вопросов для круглого стола Критерии оценивания дискуссионных тем и вопросов для круглого стола Шкала оценивания
	Темы эссе Критерии оценивания эссе Шкала оценивания
	Комплект тестовых заданий Критерии оценки тестовых заданий Шкала оценивания
	Кейс-задачи Критерии оценки тестовых заданий Шкала оценивания

3. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций в рамках дисциплины (модуля)

Код и название компетенции	Код индикатора достижений компетенции	Индикаторы компетенции	Показатель оценивания – знания, умения, навыки (владения)	Уровни сформированности компетенций				Формы и средства контроля формирования компетенций
				компетенция не сформирована	минимальный	средний	высокий	
				Оценки сформированности компетенций				
				2	3	4	5	
				Оценка «неудовлетворительно»	*Оценка «удовлетворительно»*	*Оценка «хорошо»*	*Оценка «отлично»*	
				Характеристика сформированности компетенции				
				Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений и навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач	
Критерии оценивания								
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИД-2$_{УК-1}$	Полнота **знаний**	знает как осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	Не знает как осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	Плохо знает как осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	Хорошо знает как осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	В полной мере знает как осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	Перечень вопросов к экзамену. Перечень примерных тем курсовых работ, Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов, Перечень дискуссионных тем и вопросов для «круглого стола» (дискуссии), темы эссе презентаций, Кейс-задачи
		Наличие **умений**	умеет осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	не умеет осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	плохо умеет осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	хорошо умеет осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	умеет в полной мере осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий достижения поставленной цели	
		Наличие **навыков** (владение опытом)	владеет стратегией осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	не владеет стратегией осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	плохо владеет стратегией осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	хорошо владеет стратегией осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	в полной мере владеет стратегией осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	

ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	ИД-1$_{ОПК-3}$ ИД-2$_{ОПК-3}$	Полнота **знаний**	знает системы управления качеством услуг в сфере туризма	не знает системы управления качеством услуг в сфере туризма	плохо знает системы управления качеством услуг в сфере туризма	хорошо знает системы управления качеством услуг в сфере туризма	в полной мере знает системы управления качеством услуг в сфере туризма	Комплект тестовых заданий
		Наличие **умений**	умеет разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	не умеет разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	плохо умеет разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	хорошо способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	в полной мере способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	
		Наличие **навыков** (владение опытом)	владеет способностью разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	не владеет способностью разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	плохо владеет способностью разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	хорошо владеет способностью разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	в полной мере владеет способностью разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	

4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

4.1. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков
4.1.1. Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины

Нормативная база проведения промежуточной аттестации обучающихся по результатам изучения дисциплины: Б1.О.03 Управление качеством в туристской деятельности	
1) действующее «Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГБОУ ВО Бурятская ГСХА»	
Основные характеристики промежуточной аттестации обучающихся по итогам изучения дисциплины	
1	2
Цель промежуточной аттестации -	установление уровня достижения каждым обучающимся целей обучения по данной дисциплине, изложенных в п.2.2 настоящей программы
Форма промежуточной аттестации -	экзамен
Место экзамена в графике учебного процесса:	1) подготовка к экзамену и сдача экзамена осуществляется за счёт учебного времени (трудоёмкости), отведённого на экзаменационную сессию для обучающихся, сроки которой устанавливаются приказом по академии
	2) дата, время и место проведения экзамена определяется графиком сдачи экзаменов, утверждаемым деканом факультета (директором института)
Форма экзамена -	*устный*
Процедура проведения экзамена -	представлена в оценочных материалах по дисциплине
Экзаменационная программа по учебной дисциплине:	1) представлена в оценочных материалах по дисциплине 2) охватывает разделы (в соответствии с п. 4.1 настоящего документа)
Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков:	представлены в оценочных материалах по дисциплине

Перечень вопросов к экзамену по дисциплине (модулю)

1. Принятие первого отечественного стандарта для сферы туризма. (УК-1; ОПК-3)
2. Какими общими признаками характеризуются однородные туристские услуги. (УК-1; ОПК-3)
3. Ознакомьтесь с содержанием отраслевого нормативного документа – «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи». Проанализируйте структуру этого документа. (УК-1; ОПК-3)
4. Что устанавливает ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг. (УК-1; ОПК-3)
5. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги». (УК-1; ОПК-3)
6. Сформулируйте определение термина «Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)». (УК-1; ОПК-3)
7. Сформулируйте определение термина «Метод контроля качества услуги» (УК-1; ОПК-3)
8. Назовите требования к показателям качества услуг. (УК-1; ОПК-3)
9. Назовите цели применения показателей качества. (УК-1; ОПК-3)
10. Какова номенклатура основных групп показателей качества. (УК-1; ОПК-3)
11. В чем отличия внутренних форм контроля качества от внешних форм контроля. (УК-1; ОПК-3)
12. Назовите особенности информации о качестве обслуживания, содержащейся в различных источниках. (УК-1; ОПК-3)
13. Смысл процедуры сертификации. (УК-1; ОПК-3)
14. Связи между процедурами сертификации и лицензирования. (УК-1; ОПК-3)
15. Структура документа Закон РФ «О техническом регулировании». (УК-1; ОПК-3)
16. Назовите задачи технического регулирования. (УК-1; ОПК-3)
17. Виды стандартов, применяющиеся в современной системе стандартизации. (УК-1; ОПК-3)
18. Обязательные и рекомендательные требования нормативных документов по стандартизации. (УК-1; ОПК-3)
19. Структура документа «Стандарт организации». (УК-1; ОПК-3)
20. Задачи применения международных стандартов. (УК-1; ОПК-3)
21. Принципы менеджмента качества положенные в основу международных стандартов серии ИСО. (УК-1; ОПК-3)
22. Соотнесите стандарты серии ИСО и российскую систему стандартов ГОСТ. (УК-1; ОПК-3)
23. Назовите стандарты серии ИСО применяемые в менеджменте качества в сфере туризма. (УК-1; ОПК-3)

24. Роль и место документа «Руководство по качеству» в менеждменте качества туристского предприятия. (УК-1; ОПК-3)
25. Роль руководителя в обеспечении качественных результатов деятельности предприятия. (УК-1; ОПК-3)
26. Отечественный и иностранный опыт участия работников туриндустрии в управлении предприятием. (УК-1; ОПК-3)
27. Структура «петли качества»в соответствии с МС ИСО-9004. (УК-1; ОПК-3)
28. Понятие оптимального уровня качества. Политика «100% качества». (УК-1; ОПК-3)
29. Восемь ключевых принципов системного управления качеством. (УК-1; ОПК-3)
30. Виды документов по стандартизации в сфере туризма. (УК-1; ОПК-3)

4.1.2. Средства для индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов ВАРО

4.1.2.1. Выполнение и защита (сдача) курсовой работы по дисциплине (модулю)

Место КР в структуре учебной дисциплины

Разделы дисциплины, освоение которых обучающимися сопровождается или завершается выполнением КП (КР)		Компетенции, формирование/развитие которых обеспечивается в ходе выполнения и защиты (сдачи) КП (КР)
№	Наименование	
1	2	3
1	Теоретические основы туристско-рекреационного потенциала территорий	УК-1; ОПК-3
2	Практические аспекты развития туристско-рекреационного потенциала	УК-1; ОПК-3

Перечень примерных тем курсовых проектов (работ)

1. Роль государственного регулирования туризма в повышении качества услуг в Российской Федерации. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством.
2. Эволюция мышления в области управления качеством услуг и обслуживания в туризме.
3. Концепция управления качеством «Шесть сигм».
4. Концепции непрерывного улучшения качества: реинжиринг и кайдзен.
5. Особенности применения стандартов ХАССП в туристской индустрии.
6. Качество и конкурентоспособность в сфере туризма.
7. Применение стандартов при управлении качеством туристских услуг и обслуживания.
8. Проблемы внедрения системы менеджмента качества на туристском предприятии.
9. Преодоление сопротивления персонала при внедрении системы менеджмента качества на туристском
10. Обеспечение качества товаров и услуг как основная цель деятельности по стандартизации и сертификации.
11. Сущность качества. Характеристика требований к качеству продукции и услуг.
12. Оценка и система качества.
13. Уровень качества услуг и методы их определения.
14. Основные этапы развития систем управления качеством.
15. Факторы, влияющие на формирование качества услуг.
16. Статистические методы контроля качества и их эффективность.
17. Система обеспечения качества: понятие, развитие системного подхода к управлению качеством.
18. Применение закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в сфере туризма
19. Управление качеством услуг на основе международных стандартов ИСО серии 9000 и 14000.
20. Социально-экономическая сущность качества услуг на туристском предприятии.
21. Системы качества. Принципы и функции комплексной системы управления качеством продукции.
22. Гарантии качества услуг.
23. Виды контроля качества услуг, применяемые организаторами туризма.
24. Мотивация как фактор повышения качества предоставляемых услуг.
25. Сравнительный анализ систем управления качеством в странах СНГ и России.
26. Понятие «домика качества»: система и механизм реализации.

Примерный обобщенный план-график курсового проектирования (выполнения курсовой работы) по дисциплине

Наименование этапа выполнения курсового проекта (работы). Основные обобщенные вопросы, решаемые на этапе	Расчетная трудоемкость, час.	Примечание
1	2	3
1. Подготовительный этап	**5**	
1.1 Выбор темы КП	1	
1.2 Подбор литературы и источников	3	
1.3 Разработка плана КП	1	
2. Разработка темы проекта (основной этап)	25	
2.1 Подготовка разделов КП	16	
2.2 Подготовка приложений КП	6	
2.3 Подготовка введения и заключения КР	3	
3. Заключительный этап	10	
3.1 Оформление КП	5	
3.2 Подготовка к защите КП	3	
3.3 Защита курсовой работы	2	
Итого на выполнение курсового проекта (работы)	40	

Процедура защиты (сдачи) курсового проекта (курсовой работы)

Процедура защиты (сдачи) курсовой работы является обязательной, проводится за счет объема времени выделенного на самостоятельную работу обучающихся, в соответствии с графиком защиты курсовых работ.

Защита курсовых работ (проектов) проводится до начала экзаменационной сессии.

Курсовая работа (проект) допускается к защите руководителем при условии законченного оформления. Защита курсовой работы проводится в форме устного выступления обучающегося перед комиссией кафедры. Рекомендуемое время выступления 7-10 минут, после выступления предусмотрено обсуждение выступления, обучающемуся задаются вопросы по теме курсовой работы.

Непосредственная подготовка к защите курсовой работы (проекта) сводится к написанию тезисов доклада и подготовки презентации. Рекомендованная последовательность изложения (тезисов и презентации):

1) тема курсовой работы (проекта);
2) постановка задачи, определение предмета, объекта исследования;
3) анализ состояния изучаемого вопроса;
4) характеристика основных разделов курсовой работы;
5) выводы и предложения по результатам исследований.

Требования к презентации: стиль слайдов должен быть выдержан в едином стиле, и не должен отвлекать от самой презентации. Текс и заголовки презентации должны быть выполнены единым шрифтом. Слайды не должны содержать большой объем текстовой информации (текст должен быть структурирован и хорошо читаться). В презентации должен присутствовать иллюстративный материал (фотографии, графики, схемы, таблицы, карты, карто-схемы и пр.), все иллюстрации должны быть подписаны. Количество слайдов не более 12-15, включая титульный и заключительный слайды.

Оценка качества выполненной работы проводится в два этапа. На первом этапе руководитель на основании анализа текста работы принимает решение о допуске обучающегося к защите. Допуск осуществляется, если содержание работы соответствует теме, представлены все необходимые разделы. На втором этапе (по результатам защиты) оценка курсовой работы (проекта) осуществляется по традиционной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», в соответствии с критериями оценки курсовой работы.

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

5.1. Критерии оценки к экзамену

Оценка «отлично» (86-100 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему систематические и глубокие знания учебно-программного материала, умения свободно выполнять задания, предусмотренные программой в типовой ситуации (с ограничением времени) и в нетиповой ситуации, знакомство с основной и дополнительной литературой, усвоение взаимосвязи основных понятий дисциплины в их значении приобретаемой специальности и проявившему творческие способности и самостоятельность в приобретении знаний. Студент исчерпывающим образом ответил на вопросы экзаменационного билета. Задача решена правильно, студент способен обосновать выбранный способ и пояснить ход решения задачи.

Оценка «хорошо» (71-85 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешное выполнение заданий, предусмотренных программой в типовой ситуации (с ограничением времени), усвоение материалов основной литературы, рекомендованной в программе, способность к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей работы над литературой и в профессиональной деятельности. При ответе на вопросы экзаменационного билета студентом допущены несущественные ошибки. Задача решена правильно или ее решение содержало несущественную ошибку, исправленную при наводящем вопросе экзаменатора.

Оценка «удовлетворительно» (56-70 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, достаточном для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, знакомство с основной литературой, рекомендованной программой, умение выполнять задания, предусмотренные программой. При ответе на экзаменационные вопросы и при выполнении экзаменационных заданий обучающийся допускает погрешности, но обладает необходимыми знаниями для устранения ошибок под руководством преподавателя. Решение задачи содержит ошибку, исправленную при наводящем вопросе экзаменатора.

Оценка «неудовлетворительно» (менее 56 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, слабые побуждения к самостоятельной работе над рекомендованной основной литературой. Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании академии без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

5.3. Критерии оценки к курсовой работе/ проекту

оценка «отлично» (86-100 баллов) **-** выставляется обучающемуся, если работа выполнена самостоятельно в соответствии с заданием и в полном объеме, полученные результаты интерпретированы применительно к исследуемому объекту, основные положения работы освещены в докладе, ответы на вопросы удовлетворяют членов комиссии, качество оформления пояснительной записки и иллюстративных материалов отвечает предъявляемым требованиям;

оценка «хорошо» (71-85 баллов) **-** основанием для снижения оценки может служить нечеткое представление сущности и результатов исследований на защите, или затруднения при ответах на вопросы, или недостаточный уровень качества оформления текстовой части и иллюстративных материалов, или отсутствие последних;

оценка «удовлетворительно» (56-70 баллов) **-** дополнительное снижение оценки может быть вызвано выполнением работы не в полном объеме, или неспособностью студента правильно интерпретировать полученные результаты, или неверными ответами на вопросы по существу проделанной работы;

оценка «неудовлетворительно» (менее 56 баллов) **-** выставление этой оценки осуществляется при несамостоятельном выполнении работы, или при неспособности студента пояснить ее основные положения, или в случае фальсификации результатов, или установленного плагиата.

6. Оценочные материалы для организации текущего контроля успеваемости обучающихся

Форма, система оценивания, порядок проведения и организация *текущего контроля успеваемости* обучающихся устанавливаются Положением об организации текущего контроля успеваемости обучающихся.

Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов

1. Покажите на примере связь качества продукции/услуги и конкурентоспособности продукции/услуги предприятия гостеприимства.
2. Проанализируйте развитие систем управления качеством и покажите общие признаки и отличия. Оформить в виде таблицы.
3. Приведите примеры использования системы управления качеством на предприятиях индустрии гостеприимства.
4. Проанализировать общее и особенности в системах управления качеством TQC и TQM (оформить в виде таблицы).
5. Исследовать структуру системы управления качеством, основанную на модели К. Исикавы.
6. Выявить особенности применения современных систем управления качеством на предприятиях индустрии гостеприимства.
7. Назвать факторы, влияющие на формирование качества услуг предприятий индустрии гостеприимства. Оформить в форме презентации, используя современные компьютерные технологии и продемонстрировать на семинарском (практическом) занятии.

8. Показать стадии «петли качества» в соответствии с международным стандартом ИСО 9000. Оформить в виде рисунка.
9. Составить план внедрения функции управления качества на известном вам предприятии туристской индустрии. Подготовить проект в форме презентации.
10. Раскройте этапы сертификации системы качества на примере предприятия гостеприимства.
11. Проанализируйте затраты на обеспечение качества на примере предприятия туристской индустрии.
12. Проанализировать деятельность туроператоров России (5-ти туроператоров по выбору) по аспектам качества предоставляемых услуг. Оформить в виде таблицы.
13. Подготовить презентацию проекта: «Организация управления качеством на предприятии организатора туризма (на конкретном примере)».
14. Анализ организации контроля качества услуг, предоставляемых потребителю, турфирмы (на примере ООО «…» по рекомендации преподавателя или выбору студента).
15. Подготовить презентацию проекта: «Управление качеством в гостиничном секторе (на конкретном примере)».
16. Проанализируйте доступную Вам информацию о методах обеспечения качества услуг в туристских предприятиях.
17. Исследовать стили руководства, имеющие место на предприятиях туристской индустрии.
18. Проанализировать типичные конфликтные ситуации, возникающие в микропредприятии.
19. Какова структура действующего законодательства в отношении качества услуг?
20. Перечислите законодательные и нормативные документы, формирующие качество и безопасность услуг предприятий туристской индустрии.
21. Сформулируйте специфику Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в части предоставления услуг.
22. Раскройте содержание особенностей Федерального закона Российской Федерации «О техническом регулировании» в части предоставления услуг
23. Какие стандарты серии ИСО уже нашли свое применение в менеджменте качества в сфере туризма?
24. На основе положений стандарта ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» и используя стрелочную диаграмму (диаграмму Ганта, сетевой график), спланируйте этапы проектирования тура. Предположим, что проектирование тура осуществляется в течение трех месяцев. Основные этапы проектирования тура: установление технологии процесса обслуживания туристов (2 недели); формулирование требований к туру (2 недели); формулирование вербальной модели тура (2 недели); разработка технологической документации (4 недели); определение методов контроля качества оказываемых услуг (4 недели); исследование запросов потребителей и рынка услуг (2 недели); расчет стоимости тура и услуг турагентов, текущих платежей, рентабельности; утверждение проекта (2 недели).
25. Установите с помощью диаграммы Парето важнейшие факторы, влияющие на качество туристических услуг. Проведите анализ причин, влияющих на важнейший фактор, с использованием причинно-следственной диаграммы Исикавы.
26. Опишите, используя процессный подход процессы обеспечения качеством в конкретной туристической фирме.
27. На примере известных Вам туристических маршрутов, выявите опасности, которые могут подстерегать туристов на данном маршруте. Какие требования к обеспечению безопасности необходимо соблюдать на данных маршрутах в соответствии с ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов» и ГОСТ Р 54601-2011 Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения.

Критерии оценивания:
– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
– использование дополнительного материала;
– рациональность использования времени, отведенного на задание.

Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса (задания); обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести

	необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.
85-71 балла «хорошо»	Обучающийся достаточно полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса (задания); обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно. Допускает 1-2 ошибки, исправленные с помощью наводящих вопросов.
70-56 баллов «удовлетворительно»	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
менее 55 баллов «неудовлетворительно»	Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание (вопрос), допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Отмечаются такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Перечень дискуссионных тем и вопросов для круглого стола

Сертификация систем качества
План:
1. Принципы менеджмента качества.
2. Что такое TQM?
3. Система менеджмента качества.
4. Стандарты ИСО серии 9000.
5. Сертификация систем качества.
6. Роль потребителя в системе менеджмента качества.
7. Применение подходов TQMв туриндустрии.
8. Значение стандартов предприятия для развития системы качества.

Система менеджмента качества Эволюция качества продукции и услуг.
План:
1. Основные документы системы менеджмента качества.
2. Модель системы менеджмента качества: общие требования, требования к документации, ответственность руководства.
3. Особенности систем менеджмента качества туристических организаций.

Критерии оценивания:
– теоретический уровень знаний;
– качество ответов на вопросы;
– подкрепление материалов фактическими данными (статистические данные или др.);
– практическая ценность материала;
– способность делать выводы;
– способность отстаивать собственную точку зрения;
– способность ориентироваться в представленном материале;
– степень участия в общей дискуссии.

Шкала оценивания:

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
100-86 баллов «отлично»	Обучающийся свободно владеет учебным материалом; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения.
85-71 баллов «хорошо»	Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
70-56 баллов «удовлетворительно»	Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов. Обучающийся не может применить теорию в новой ситуации.
55 и менее балла «неудовлетворительно»	Не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важно части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Комплект заданий для самостоятельной работы обучающихся
Темы эссе

1. Туристские стандарты в Федеральном законе РФ «О техническом регулировании»
2. Содержание модели качества услуги (Парасураман, Зейтамль и Берри - 5 разрывов).
3. Показатели качества в туризме.
4. Типология эффективности элементов обслуживания (Кедотт и Терджен).
5. Модель качества туристских услуг: раскрыть содержание и показать взаимосвязь элементов.
6. Меры по улучшению качества обслуживании, применяемые организаторами туризма.
7. 14 принципов Деминга управления качеством: основное содержание и практика применения.
8. Ученые, внесшие весомый вклад в развитие системам управления качеством.
9. TQC: роль и место в развитии систем управления качеством.
10. TQM: роль и место в развитии систем управления качеством.
11. Специфика управления системами качества в США, Японии, Западной Европы и России.
12. Основные термины, используемые в теории и практике систем управления качеством.
13. Международный стандарт ИСО 9001: теория и практика его применения в туристском бизнесе.
14. Современные проблемы менеджмента качества.
15. Система управления качеством на предприятии туристской индустрии как элемент системы управления.
16. Формирование системы управления качеством на предприятии индустрии гостеприимства: кадровое обеспечение и издержки.
17. Управление качеством услуг в гостинице.
18. Контроль качества, оказываемых услуг: формы и методы.
19. Контроль качества, оказываемых услуг методом тайного гостя
20. Механизм регулирования качества предоставляемых услуг органами власти.

Критерии оценивания:

– полнота раскрытия темы;
– степень владения понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины;
– знание фактического материала, отсутствие фактических ошибок;
– умение логически выстроить материал ответа;
– умение аргументировать предложенные подходы и решения, сделанные выводы;
– степень самостоятельности, грамотности, оригинальности в представлении материала (стилистические обороты, манера изложения, словарный запас, отсутствие или наличие грамматических ошибок);
– выполнение требований к оформлению работы.

Шкала оценивания:

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
100-86 баллов «отлично»	Содержание работы в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано знание фактического материала, отсутствуют ошибки. Продемонстрировано уверенное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Ответ четко структурирован и выстроен в заданной логике. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа укладывается в заданные рамки при сохранении смысла. Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения. Видно уверенное владение освоенным материалом, изложение сопровождено адекватными иллюстрациями (примерами) из практики. Высокая степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала: стилистические обороты, манера изложения, словарный запас. Отсутствуют стилистические и орфографические ошибки в тексте. Работа выполнена аккуратно, без помарок и исправлений
85-71 баллов «хорошо»	Содержание ответа в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано знание фактического материала, встречаются несущественные фактические ошибки. Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Ответ в достаточной степени структурирован и выстроен в заданной логике без нарушений общего смысла. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа незначительно превышает заданные рамки при сохранении смысла. Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения, но аргументация не всегда убедительна. Изложение лишь отчасти сопровождено адекватными иллюстрациями (примерами) из практики. Достаточная степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала. Встречаются мелкие и не искажающие смысла ошибки в стилистике, стилистические штампы. Есть 1–2 орфографические ошибки. Работа выполнена аккуратно, без помарок и исправлений

70-56 баллов «удовлетворительно»	Содержание работы в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано удовлетворительное знание фактического материала, есть фактические ошибки (25– 30%). Продемонстрировано достаточное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины, есть ошибки в употреблении и трактовке терминов, расшифровке аббревиатур. Ошибки в использовании категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Ответ плохо структурирован, нарушена заданная логика. Части ответа логически разорваны, нет связок между ними. Ошибки в представлении логической структуры проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа в существенной степени (на 25–30%) отклоняется от заданных рамок. Нет собственной точки зрения либо она слабо аргументирована. Примеры, приведенные в ответе в качестве практических иллюстраций, в малой степени соответствуют изложенным теоретическим аспектам. Текст работы примерно наполовину представляет собой стандартные обороты и фразы из учебника/лекций. Обилие ошибок в стилистике, много стилистических штампов. Есть 3–5 орфографических ошибок. Работа выполнена не очень аккуратно, встречаются помарки и исправления
55 и менее балла «неудовлетворительно»	Содержание ответа не соответствует теме задания или соответствует ему в очень малой степени. Продемонстрировано крайне слабое владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (неуместность употребления, неверные аббревиатуры, искаженное толкование и т.д.), присутствуют многочисленные ошибки в употреблении терминов. Продемонстрировано крайне низкое (отрывочное) знание фактического материала, много фактических ошибок – практически все факты (данные) либо искажены, либо неверны. Ответ представляет собой сплошной текст без структурирования, нарушена заданная логика. Части ответа не взаимосвязаны логически. Нарушена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа более чем в 2 раза меньше или превышает заданный. Показаны неверные ассоциативные взаимосвязи категорий и терминов дисциплины. Отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции. Отсутствуют примеры из практики либо они неадекватны. Текст ответа представляет полную кальку текста учебника/лекций. Стилистические ошибки приводят к существенному искажению смысла. Большое число орфографических ошибок в тексте (более 10 на страницу). Работа выполнена неаккуратно, с обилием помарок и исправлений. В работе один абзац и больше позаимствован из какого-либо источника без ссылки на него.

КЕЙС-ЗАДАЧИ

Кейс-задача 1

Проблема: отсутствие в системе управления туристским предприятием системы управления качеством предоставления услуг Руководитель туристского предприятия после двухлетнего руководства коллективом, изучения опыта организации управления качеством услуг на предприятии провел анализ коммерческой деятельности, обращений постоянных клиентов, жалоб потребителей и участие в этой работе персонала туристской фирмы выявил отсутствие подсистемы управления качеством в общей системе управления предприятием.

Задание: показать алгоритм формирования системы управления качеством на туристском предприятии.

Кейс-задача 2

Проблема: отсутствие мотивации персонала в повышении качества оказываемых услуг потребителю Доходы туристского предприятия по итогам года остались на уровне прошлого периода деятельности. В то же время, проведенный анализ генеральным директором туристского предприятия деятельности итогов года показал: - снижение количества постоянных клиентов, пользующихся услугами туристского предприятия; - возросшую текучесть кадров туристского предприятия; - напряженность взаимоотношений в коллективе.

Задание:

- обосновать причины снижения контингента постоянных клиентов туристского предприятия;
- сделать и обосновать прогноз доходов предприятия на следующий год (снижение, прежний уровень, увеличение);
- предложит превентивные меры, необходимые для формирования мотивации персонала по повышению качества оказываемых услуг потребителю.

Кейс-задача 3

Проблема: недостаточная вовлеченность персонала туристского предприятия в работу по повышению качества оказываемых услуг потребителю. По результатам продаж туристского продукта в туристском предприятии имеют дополнительное вознаграждение только менеджеры турфирмы, осуществляющие реализацию тур

Задание:

- обосновать причины неудовлетворенности остальных членов коллектива;
- показать возможные меры, необходимые для принятия мероприятия алгоритм формирования системы управления качеством на туристском предприятии

Кейс-задача 4

Проблема: Качество услуг, предоставляемых в коллективных средствах размещения России, уступает аналогичным аналогам в зарубежных странах. Привести примеры гостиничных цепей Российской Федерации и соотнести качество оказываемых ими услуг с зарубежными гостиничными цепями, оказывающими услуги по размещению на территории нашей страны.

Задание: оформить в форме SWOT - анализа.
Кейс-задача 5
Проблема: в руководстве туристским предприятием превалирует авторитарный стиль управления. По результатам деятельности года растет текучесть кадров, отсутствует делегирование полномочий на принятие решений по обычным процедурным вопросам (скидки постоянным клиентам, нормирование рабочего дня в высокий сезон и т.д.), имеет место неудовлетворенность работников туристского предприятия моральной атмосферой в коллективе. В то же время, работники туристского предприятия в сравнении с аналогичными предприятиями – конкурентами имеют более высокую заработную плату.
Задание:
- осуществить прогноз тенденции развития кадрового состава туристского предприятия;
- показать возможные меры, необходимые для укрепления кадрового потенциала, опираясь на руководящие принципы международного стандарта ИСО 9011.
Критерии оценивания: - соответствие решения сформулированным в кейсе вопросам;
- оригинальность подхода (новаторство, креативность);
- глубина проработки проблемы (обоснованность решения, наличие альтернативных вариантов, прогнозирование возможных проблем, комплексность решения).
Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Предложенное решение соответствует поставленной в кейс-задаче проблеме. Обучающийся применяет оригинальный подход к решению поставленной проблемы, демонстрирует высокий уровень теоретических знаний, анализ соответствующих источников. Формулировки кратки, ясны и точны. Ожидаемые результаты применения предложенного решения конкретны, измеримы и обоснованы
85-71 балла «хорошо»	Предложенное решение соответствует поставленной в кейс-задаче проблеме. Обучающийся применяет в основном традиционный подход с элементами новаторства, частично подкрепленный анализом соответствующих источников, демонстрирует хороший уровень теоретических знаний. Формулировки недостаточно кратки, ясны и точны. Ожидаемые результаты
70-56 баллов «удовлетворительно»	Предложенное решение требует дополнительной конкретизации и обоснования, в целом соответствует поставленной в задаче проблеме. При решении поставленной проблемы обучающийся применяет традиционный подход, демонстрирует твердые знания по поставленной проблеме. Предложенное решение содержит ошибки, уверенно исправленные после наводящих вопросов
менее 55 баллов «неудовлетворительно»	Наличие грубых ошибок в решении ситуации, непонимание сущности рассматриваемой проблемы, неуверенность и неточность ответов после наводящих вопросов. Предложенное решение не обосновано и не применимо на практике

Комплект тестовых заданий

1. Основная цель стандартизации – это …
А) подтверждение качества товаров и услуг установленным требованиям;
Б) повышение конкурентоспособности продукции, работ и услуг;
В) установление требований к качеству товаров и услуг;
Г) все перечисленное;
Д) только б) и в).
2. К функциям ТК по стандартизации относятся:
А) определение концепции стандартизации в отрасли;
Б) привлечение предприятий к участию в стандартизации;
В) участие в международной стандартизации;
Г) только а) и б).
3. Как называется нормативный документ, утвержденный признанным органом, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области:
А) стандарт;
Б) сертификат;
В) положение;
Г) все перечисленное.
4. Госнадзор контролирует на предприятии:
А) соблюдение требований стандартов;
Б) сертифицированную продукцию;
В) соблюдение обязательных требований государственных стандартов;
Г) только б) и в).
5. Принятие стандарта осуществляет:
А) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
Б) технический комитет;
В) отделы стандартизации предприятия;

Г) только а) и б).
6. Какие виды стандартов действуют в сфере услуг:
А) стандарты на процессы;
Б) терминологические стандарты;
В) стандарты на классификацию предприятий;
Г) только б) и в).
Д) всё перечисленное.
7. Обязательная сертификация – это …
А) действие заявителя в целях подтверждения соответствия продукции и услуг требованиям стандарта;
Б) действие органов по сертификации, доказывающее, что продукция или услуга соответствуют конкретному стандарту;
В) верны оба высказывания.
8. Документальное удостоверение того, что продукция или услуга соответствуют обязательным требованиям стандарта, – это….
А) свидетельство в виде сертификата;
Б) свидетельство в виде декларации;
В) только а) и б).
9. Что является основанием для проведения обязательной сертификации:
А) инициатива юридических и физических лиц;
Б) законодательные акты РФ;
В) все перечисленное.
10. Деятельность по стандартизации на национальном уровне – это …
А) распространение действий национального стандарта на мировой рынок;
Б) действие стандартов в пределах одного государства;
В) действие стандартов в государствах одного географического региона;
Г) все перечисленное.
11. Документы технических условий (ТУ) обычно разрабатываются в следующих случаях:
А) когда выпускается продукция малыми партиями;
Б) разрабатываются своды правил для процессов проектирования;
В) толкуются термины в определенной области деятельности;
Г) все перечисленное.
12. Симплификация – это …
А) создание типовых образцов, конструкций, технологических правил, форм документации;
Б) отбор конкретных объектов, признанных целесообразными для дальнейшего производства и применения в общественной деятельности;
В) определение конкретных объектов, признанных нецелесообразными для дальнейшего производства и применения в общественной деятельности;
Г) процесс нахождения оптимальных параметров назначения, качества и экономичности.
13. Основные цели сертификации – это …
А) содействие потребителям в компетентном выборе продукции;
Б) контроль безопасности продукции для окружающей среды, жизни и здоровья людей;
В) установление требований и норм к качеству продукции и услуг;
Г) все перечисленное;
Д) только а) и б).
14. В отношении каких объектов возможно декларирование соответствия:
А) продукции и услуг, имеющих повышенную опасность для потребителей и окружающей среды;
Б) продукции и услуг, не представляющих существенной опасности для потребителя и окружающей среды;
В) любых объектов?
15. Что является основанием для проведения обязательной сертификации:
А) законодательные акты РФ;
Б) инициатива юридических или физических лиц;
В) все перечисленное?
16. Если существует несколько органов сертификации одной и той же продукции, услуги, то заявитель вправе:
А) выбирать орган самостоятельно;
Б) проходить сертификацию по месту регистрации предприятия;
В) проходить сертификацию по месту нахождения предприятия.
17. Объектами стандартизации в сфере услуг являются:
А) организация, предоставляющая услугу;
Б) персонал, выполняющий услугу;
В) производственный процесс;
Г) все перечисленное;

Д) только а) и б).
18. Инспекционный контроль сертифицированных услуг осуществляется:
А) в случае поступления жалоб;
Б) не реже 1 раза в 3 года;
В) не реже 1 раза в год;
Г) все перечисленное;
Д) только а) и в).
19. С какой целью при проведении сертификации используется органолептический метод:
А) для проверки документальной регистрации различных видов безопасности;
Б) для оценки санитарного состояния помещений;
В) все перечисленное?
20. В каком нормативном документе установлены минимальные требования к туристским услугам, требования безопасности услуг для жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды:
А) ГОСТ Р 51185-98 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования;
Б) ГОСТ Р 50681-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг;
В) ГОСТ Р 50764-95 Услуги общественного питания. Общие требования;
Г) ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования.
21. Принцип «Менеджмент взаимоотношений» в стандартах МС ИСО 9000:2015 означает, что:
А) для достижения устойчивого успеха организации управляют своими взаимоотношениями с соответствующими заинтересованными сторонами - такими, как поставщики
Б) взаимоотношения с соответствующими заинтересованными сторонами - такими, как поставщики, повышают способность обеих сторон создавать ценность
В) достигается повышение степени готовности организации выпускать нужную поставщику продукцию
Г) на основе этих отношений достигается повышение качества выпускаемой продукции
22.Конкретные случаи в сфере туризма, в которых могут быть использованы МС ИСО серии 9000:
А) при заключении контракта на разработку турпродукта или оказания услуг
Б) при стандартизации турпродуктов и туруслуг
В) при сертификации турпродукта и туруслуг
Г) при разработке и внедрении системы качества на туристском предприятии
при оценке системы качества третьей стороной и выдаче сертификата
23. Принцип «Менеджмент ресурсов» в стандартах МС ИСО 9000:2015 означает, что:
А) необходимо выявлять процессы коммерческой деятельности предприятия
Б) организация должна управлять всеми бизнес-процессами изготовления продукции
В) желаемый результат более продуктивен, если управление ресурсами осуществляется как процессом
Г) необходимо постоянно совершенствовать средства производства предприятия
24. Принцип «Принятие решений, основанное на свидетельствах» в стандартах МС ИСО 9000:2015 означает, что:
А) улучшение крайне необходимо организации, чтобы сохранять и поддерживать текущие уровни осуществления деятельности, реагировать на изменения, связанные с внутренними и внешними условиями, и создавать новые возможности
Б) решения, основанные на анализе и оценке данных и информации, с большей вероятностью создадут желаемые результаты
В) руководство обеспечивает единство цели и направления деятельности организации и создает условия, в которых работники взаимодействуют для достижения целей организации в области качества
Г) отслеживание, анализ и проверку планирования, внедрения, завершенности и результатов проектов по улучшению
25. Конкурентоспособность продукции – это:
А) совокупность свойств продукции, которые соответствуют требованиям стандартов;
Б) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
В) совокупность характеристик продукции определяющих ее способность соответствовать требованиям рынка в данный момент времени;
Г) совокупность свойств и характеристик продукции, которые обеспечивают ее соответствие функциональному назначению.
26. Система обеспечения качества – это:
А) совокупность мероприятий по обеспечению качества, управлению качеством, улучшению качества;
Б) совокупность мероприятий по повышению технического уровня продукции;
В) совокупность организационной структуры, ответственности, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством;
Г) стандартизированный или выбранный набор требований к качеству продукции, объединенный с целью удовлетворения потребностей потребителя.

27.Улучшение качества – это:
А) систематически проводимые и планируемые мероприятия в области качества
Б) мероприятия, принимаемые повсюду в организации с целью повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения выгоды, как для организации, так и для ее потребителей;
В) постоянная деятельность оперативного характера для реализации мероприятий по повышению качества;
Г) деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применению элементов системы качества
28. Управление качеством в туристской индустрии - это...
А) постоянная деятельность, направленная на повышение технического уровня продукции, совершенствования элементов производства и системы качества;
Б) постоянная деятельность оперативного характера для реализации мероприятий в области качества;
В) совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий в области оценки и контроля качества;
Г) совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий по оценке уровня знаний и квалификации персонала службы качества.
29.Обеспечение качества – это:
А) систематически проводимые и планируемые мероприятия в области качества;
Б) мероприятия, принимаемые повсюду в организации с целью повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения выгоды, как для организации, так и для ее потребителей;
В) постоянная деятельность оперативного характера для реализации мероприятий по повышению качества;
Г) деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применению элементов системы качества.
30. К экономическим факторам, влияющим на качество продукции, относятся А) взаимоотношения в коллективе;
Б) планомерность и ритмичность работы;
В) состояние испытательного оборудования;
Г) величина заработной платы;
Д) все ответы верные;
Е) нет правильного ответа

Критерии оценивания

- отношение правильно выполненных заданий к общему их количеству

Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Выполнено от 26 до 30 тестов
71-85 баллов «хорошо»	Выполнено от 21 до 25 теста
56-70 баллов «удовлетворительно»	Выполнено от 17 до 20 тестов
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Выполнено менее 16 тестов