

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по ОД

Е.В. Луков

06

20 25 г.

Оценочные материалы по дисциплине

Управление качеством в сфере гостеприимства

по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки:

Организация и управление гостиничным бизнесом

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2026

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И.В. Муравьев

1. Компетенции и индикаторы их достижения, проверяемые данными оценочными материалами

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-2. Применяет нормативные правовые акты, реализует нормы материального права в управлении гостиничным бизнесом.

ПК-3. Способен организовать и управлять деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений.

ПК-4. Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-2.1. Осуществляет поиск и подбор необходимой правовой документации по управлению гостиничным бизнесом.

ИПК-2.2. Применяет законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права в управлении гостиничным бизнесом.

ИПК-3.2. Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИПК-4.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения.

ИПК-4.3. Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения.

2. Оценочные материалы текущего контроля и критерии оценивания

Примерные тесты для входного контроля

1. Продолжите определение: качество услуги - это...

- а) совокупность внутренних характеристик услуги;
- б) объективные характеристики услуги;
- в) субъективное восприятие услуги;
- г) совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

2. Верно ли утверждение, что качество услуги находится на должном уровне, если фактические характеристики услуги соответствуют ожидаемым, и потребитель получает удовлетворение

- а) нет;
- б) да;
- в) зависит от вкуса потребителя;
- г) зависит от вида услуги.

3. Тожественны ли понятия «качество услуг» и «сервис» в сфере обслуживания?

- а) нет;
- б) да;
- в) да, при условии удовлетворения санитарных требований;
- г) да, при условии качественного обслуживания.

4. Конкурентоспособность услуг - это:

- а) сравнение одной услуги с другой, четко привязанной к рынку и времени продаж;
- б) способность услуги превосходить другие услуги;
- в) возможность сбыта услуг на данном рынке;

г) результат хозяйственной деятельности, финансовых результатов и платежеспособности, эффективности производственной деятельности.

5. К характеристикам гостиничных услуг относятся:

- а) неосвязаемость;
- б) долговечность;
- в) несохраняемость;
- г) чувствительность;
- д) непостоянство.

6. 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.

7. К социальным факторам, влияющим на качество продукции

- а) организация работ с поставщиками;
- б) качество исходных материалов, сырья, комплектующих;
- в) система морального стимулирования;
- г) соотношения между качеством, ценой и себестоимостью продукции;
- д) все ответы верные;
- е) нет правильного ответа.

8. К техническим факторам, влияющим на качество продукции, относятся

- а) премирование за высококачественный труд;
- б) состояние технической документации;
- в) подбор, расстановка и перемещение кадров;
- г) техническое обслуживание оборудования, оснастки;
- д) все ответы верные;
- е) нет правильного ответа.

9. К организационным факторам, влияющим на качество продукции, относятся:

- а) удержания за брак;
- б) качество технологического оборудования, оснастки, инструмента;
- в) обеспеченность материалами, сырьем;
- г) организация учебы;
- д) все ответы верные;
- е) нет правильного ответа.

10. Затраты на качество - это ...

- а) затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя;
- б) затраты, которые нужно понести, чтобы исправить дефекты продукции;
- в) затраты на организацию подразделений по управлению качеством;
- г) компенсация потребителям, получившим некачественную продукцию.

11. Система «кайдзен» ...

- а) свойственно только японскому стилю управления и никак не связано с инновациями;
- б) это то же самое, что и инновация;
- в) означает постепенное совершенствование;

г) означает что инновация - это значительное преобразование.

Примерные тесты для текущего контроля 1

1. Качество продукции - это:

- а) главное свойство продукции, по которому определяется его цена;
- б) степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования;
- в) совокупность характеристик продукции определяющих ее способность соответствовать требованиям рынка в данный момент времени;
- г) совокупность свойств и характеристик продукции, которые характеризуют ее способность выполнять требуемые функции в заданных режимах.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. В соответствии с контрольной картой технологический процесс удовлетворителен, если результаты контроля ...

- а) не приближаются к границам допустимых значений;
- б) остаются вне пределов допустимых значений;
- в) не выходят за границы допустимых значений;
- г) находятся ниже границы допустимых значений.

8. Автором концепции тотального (всеобщего) контроля качества считают:

- а) Тейлора;
- б) Фейгенбаума;
- в) Джурана;
- г) Деминга;
- д) Исикаву.

9. Политика в области качества - это:

- а) основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством;
- б) комплекс взаимосвязанных действий по достижению потенциала в области качества;
- в) особый подход к управлению качеством, основанный на участии всех членов организации и направленный на достижение долгосрочного успеха;
- г) основные мероприятия, предпринимаемые в организации с целью повышения технического уровня и качества продукции.

10. В основе системы всеобщего управления качеством лежит цикл:

- а) Фейгенбаума;
- б) Джурана;
- в) Исикава;
- г) Деминга;
- д) Кросби.

11. Модель системы управления качеством, в которой указаны специальные функции управления предприятием - это:

Выберите один ответ:

- а) модель А. Фейгенбаума;
- б) модель Э. Деминга;
- в) модель Эттингера-Ситтига;
- г) модель Д. Джурана.

12. Управление, обеспечение и улучшение качества осуществляется с использованием всем известного «цикла Деминга». Назовите основные этапы данного цикла.

- а) планирование, реализация (выполнение), контроль (проверка), корректировка;
- б) управление, реализация (выполнение), контроль (проверка), корректировка;
- в) обеспечение, управление, улучшение, мониторинг;
- г) планирование, обеспечение, управление, улучшение.

13. Что представляет собой «Индекс удовлетворенности клиентов» в системе управления качеством?

- а) показатель прибыли;
- б) количество сотрудников в компании;
- в) оценка удовлетворенности потребителей продукции или услуг;
- г) объем производства за год.

14. Согласно типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, к элементам, приносящим разочарование, не относится:

- а) безопасность проживания;
- б) неудачно организованная стоянка для машин;
- в) позднее время начала работы газетного киоска;
- г) переполненные урны в холле;
- д) отказ от принятия оплаты по кредитным картам;
- е) слишком низко расположенные окна первого этажа гостиницы.

15. Согласно типологии элементов обслуживания Кедотта-Терджена, к нейтральным элементам может относиться:

- а) культура персонала;
- б) живая музыка в холле;
- в) цветы и конфеты в номере бесплатно;
- г) здоровая пища;
- д) цвет униформы персонала;
- е) удобная автостоянка.

16. Оценка Американского индекса удовлетворенности потребителей проводится путем:

- а) письменного анкетирования;
- б) опроса на улицах;
- в) опроса по почте;
- г) опроса в небольших группах;
- д) телефонного опроса;
- е) всеми вышеперечисленными способами.

Критерии оценки:

- «Отлично» 26-28 балла, повышенный уровень - даны верные ответы на 84-100% вопросов, практические задания решены правильно.
- «Хорошо» 22-26 балла, пороговый уровень - даны верные ответы на 66-83% вопросов, практические задания выполнены не полностью правильно.
- «Удовлетворительно», 18-22 балла, пороговый уровень - даны верные ответы на 50-65% вопросов, практические задания решены частично.
- «Неудовлетворительно», 0-17 балла, уровень не сформирован - даны верные ответы не менее 50% вопросов, практические задания не решены.

Примерные тесты для текущего контроля 2

1. Дайте понятие показателю качества услуги

- а) показатель качества услуги количественно характеризует возможность услуги удовлетворить те или иные потребности;
- б) это оценка со стороны потребителя;
- в) это качественная характеристика;
- г) все определения верные.

2. Относится ли к показателям качества услуги профессиональная подготовка персонала?

- а) да;
- б) нет;
- в) да, в зависимости от должности персонала;
- г) да, в зависимости от категории гостиницы.

3. Выберите показатели качества гостиничных услуг

- а) показатели назначения;
- б) показатели безопасности и надежности;
- в) показатели профессионального уровня персонала;
- г) все ответы верные.

4. Относится ли к показателям качества услуг хостелов показатель «расстояние от верхней кровати (при двухъярусном расположении) до потолка должно быть не менее 75 см»?

- а) да;
- б) нет;
- в) зависит от целевой аудитории;
- г) зависит от инфраструктуры хостела.

5. Относится ли к показателям качества гостиничных услуг время ожидания гостей в очереди во время регистрации?

- а) да;
- б) нет;
- в) зависит от целевой аудитории;
- г) зависит от категории гостиницы.

6. Назовите показатель, относящийся к группе «показатели применения и совместимости услуг» в бизнес-отеле

- а) возможность оказания оздоровительных услуг;
- б) возможность оказания услуг для проведения переговоров и акустика зала;
- в) возможность оказания фитнес-услуг;
- г) нет правильных ответов.

7. Дайте понятие показателям совместимости гостиничных услуг

- а) пригодность гостиничной услуги к совместному, не вызывающему нежелательных взаимодействий использованию при заданных условиях для выполнения установленных требований;
- б) совместимость с показателями безопасности в гостинице;
- в) такого показателя нет;
- г) количество дополнительных услуг и совместимость их между собой.

8. Основным стандартом, с помощью которого создается система менеджмента качества в организации, является:

- а) МС ИСО 9000:2005;
- б) МС ИСО 9003:2005;
- в) МС ИСО 9001:2015;
- г) МС ИСО 9004:2015.

9. Принцип «Организация, ориентированная на потребителя» в стандарте МС ИСО 9001:2015 означает:

- а) что организация должна понимать и выполнять требования потребителей;

- б) что организация должна выпускать современную эффективную, востребованную потребителем продукцию;
- в) что организация должна устанавливать тесные связи с потребителями своей продукции;
- г) руководство должно обеспечивать вовлеченность персонала в оценку потребителей.

10. Принцип «Лидерство» в стандартах МС ИСО 9000:2015 означает, что:

- а) руководство организации должно обеспечивать вовлеченность персонала в достижение общих целей организации;
- б) руководство обеспечивает единство цели и направления деятельности организации и создает условия, в которых работники взаимодействуют для достижения целей организации в области качества;
- в) руководство должно обеспечивать эффективное стратегическое развитие организации, в том числе и в области качества;
- г) на предприятии должно быть умелое руководство.

11. 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.

12. Гостиничное предприятие приняло решение о разработке и внедрении системы менеджмента качества в соответствии с требованиями МС ИСО 9001. На первом этапе процесса внедрения системы менеджмента качества, необходимо разработать политику в области качества, которая представляет собой:

- а) описание основных направлений и целей организации в области качества, официально сформулированных высшим руководством;
- б) описание основных мероприятий, предпринимаемых в организации с целью повышения технического уровня и качества продукции;
- в) документ, определяющий цели и характеристики различных видов деятельности, влияющих на качество;
- г) документ, содержащий общие руководящие положения по ориентации предприятия в области решения проблем качества.

13. Применение стандартов ИСО 9000 в Российской Федерации является:

- а) добровольным;
- б) обязательным.

14. Система ХАССП была впервые разработана

- а) в России в 1980 году;
- б) в Европе в 1970 году;
- в) в США в 1960 году;
- г) в США в 2000 году.

11. Стандарт ИСО 9004...

- а) содержит руководящие направления по повышению эффективности систем качества на предприятии;

- б) используется в контрактных ситуациях в качестве модели для разработки системы менеджмента качества на предприятии;
- в) содержит определения и термины в области качества, основные положения системы менеджмента качества;
- г) носит методический характер и применяется непосредственно для разработки системы качества.

Критерии оценки:

- «Отлично» 26-28 балла, повышенный уровень - даны верные ответы на 84-100% вопросов, практические задания решены правильно.
- «Хорошо» 22-26 балла, пороговый уровень - даны верные ответы на 66-83% вопросов, практические задания выполнены не полностью правильно.
- «Удовлетворительно», 18-22 балла, пороговый уровень - даны верные ответы на 50-65% вопросов, практические задания решены частично.
- «Неудовлетворительно», 0-17 балла, уровень не сформирован - даны верные ответы не менее 50% вопросов, практические задания не решены.

Примерные практические задания.

Практическое задание 1. (2 балла) Опишите, используя технологию процессного подхода, один из бизнес-процессов конкретного гостиничного предприятия.

Практическое задание 2. (2 балла) Разработайте программу повышения качества обслуживания в гостинице (турбазе, хостеле и др.) (по выбору) на основе концепции «кайдзен» или концепции «Шесть сигм».

Практическое задание 3. (2 балла) Проведите анализ структуры, назначения и содержания МС ИСО серии 9000. Постройте схему, отражающую структуру семейства стандартов МС ИСО 9000 и их изменение. Также схематично изобразите назначение стандартов и их роль в управлении качеством услуг в сфере обслуживания.

Практическое задание. 4. (3,5 балла) Разработайте схему процесса оказания услуг в турагентстве на основе положений процессного подхода к управлению качеством.

Практическое задание 5. (2 балла) Разработайте и обоснуйте структурно-логические схемы «Этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятии» на основе МС ИСО 9000, а также разработайте структурно-логическую схему «Процедура разработки документов системы менеджмента качества на предприятии» в соответствии с требованиями МС ИСО 9000.

Практическое задание 6. (2 балла) Разработайте и обоснуйте структурно-логическую схему «Формирование коммуникационной сети по распространению информации о внедрении системы качества и сети по сбору информации, необходимой для разработки и внедрения системы качества».

Практическое задание 7. (2 балла) Разработке политики по качеству для различных видов гостиничного предприятия.

Критерии оценки:

- «Отлично» (91-100%), повышенный уровень. Практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил

соответствующие нормативные документы по стандартизации. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

– «Хорошо» (75-90%), пороговый уровень. Практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы по стандартизации. По результатам выполненного задания студентом сделаны правильные и достаточно полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

– «Удовлетворительно» (50-74%), пороговый уровень. Практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу, а также правильно применил соответствующие нормативные документы по стандартизации. По результатам выполненного задания студентом сделаны не полные выводы. Студент выполнил задание самостоятельно.

– «Неудовлетворительно» (менее 50%), уровень не сформирован. Практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. По результатам выполненного задания студентом не сделаны выводы. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

Примерные ситуационные задачи.

Ситуационная задача 1. (2,5 балла) Построить диаграмму Исикава на тему (по выбору): «Хорошее обслуживание в гостинице», «Качество работы горничной в гостинице», «Качество услуг бани в гостинице», «Снижение заинтересованности персонала туристского комплекса в качественном выполнении своей работы».

Ситуационная задача 2. (2 балла) С помощью диаграммы связей, определите причины непонимания персоналом гостиницы необходимости нововведений. В результате проведенного «мозгового штурма» сотрудников гостиницы были выявлены причины возникновения данной проблемы.

Среди этих причин были названы:

- отсутствие командной работы;
- отсутствие стратегии реализации нововведений;
- отсутствие системного подхода к управлению персоналом;
- текучесть кадров;
- конфликтность в отношениях;
- противоречие между неформальным лидером и администратором;
- слабая система мотивации работников;
- отрицательный социально-психологический климат;
- нет постоянно действующей программы обучения по качеству;
- наличие неформальных групп, противодействующих формальным;
- психологическая несовместимость персонала;
- каждый сам за себя.

Ситуационная задача 2 (2 балла). Оцените качество услуг гостиницы, используя шкалу SERVQUAL. Базовый вариант шкалы SERVQUAL включает 21 фактор восприятия и ряд факторов ожидания, отображающих пять показателей качества: осязаемые характеристики; надежность; отзывчивость, скорость реакции; уверенность и сопереживание.

Результаты опросов потребителей гостиничных услуг представлены ниже:
Отличная организация, оснащена современным оборудованием - 6 баллов.

Отличная организация располагает штатом служащих, которые всегда готовы уделить персональное внимание посетителям - 5 баллов.

Помещения в отличной организации всегда выглядят привлекательно - 5 баллов.

Служащие отличной организации отличаются безупречным внешним видом - 5 баллов.

Служащие отличной организации с пониманием относятся к индивидуальным потребностям своих клиентов - 5 баллов. Если отличная организация обещает выполнить что-либо к определенному сроку, она непременно сдержит свое обещание - 4 баллов.

Информационные материалы, используемые отличной организации в сервисном процессе, имеют привлекательный внешний вид - 6 баллов.

Служащие отличной организации всегда точно информируют клиентов о точном времени предоставления услуги - 6 баллов.

Если у клиентов возникают какие-либо проблемы, служащие отличной организации проявляют искреннюю заинтересованность в их решении - 4 баллов.

Служащие отличной организации обеспечивают незамедлительное и четкое обслуживание клиента - 5 баллов.

Отличная организация предоставляет безупречное обслуживание с первого раза - 5 баллов.

Служащие всегда готовы оказать помощь своим клиентам - 4 баллов.

Отличная организация решит любую задачу, связанную с предоставлением любой из своих услуг, в обещанное время - 5 баллов.

Отличная организация гарантирует безошибочность всей своей документации - 4 баллов.

Клиенты отличной организации уверены в безопасности всех операций своей организации - 6 баллов.

В отличной организации каждому посетителю индивидуально уделяется внимание - 5 баллов.

Служащие никогда не бывают слишком заняты, чтобы не отреагировать на запрос или просьбу клиента - 5 баллов.

Служащие организации абсолютно компетентны и могут ответить на любой вопрос клиента - 6 баллов.

Поведение служащих внушает клиентам чувство уверенности - 5 баллов.

Служащие организации неизменно вежливы по отношению к клиентам - 5 баллов.

Часы работы отличной организации удобны для клиентов - 4 баллов.

Критерии оценки:

- «Отлично» (91-100%), повышенный уровень. Ситуационная задача решена студентом верно. При этом он правильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с соблюдением логической последовательности его применения. При решении задачи студент показал готовность к применению данных методов на практике, отличное знание современной системы управления качеством, способности самостоятельно делать выводы, принимать управленческие решения.
- «Хорошо» (75-90%), пороговый уровень. Ситуационная задача решена студентом верно. При этом он правильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с соблюдением логической последовательности его применения. При решении задачи студент показал готовность к применению данных методов на практике, хорошее знание современной системы управления качеством, способности самостоятельно делать выводы.
- «Удовлетворительно» (50-74%), пороговый уровень. Ситуационная задача частично решена студентом верно. При этом он правильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с нечетким соблюдением логической последовательности его применения. При решении задачи студент показал средний уровень знаний современной системы управления качеством, способности делать выводы.

– «Неудовлетворительно» (менее 50%), уровень не сформирован. Ситуационная задача решена студентом неверно. При этом он неправильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с нарушением логической последовательности его применения. При решении задачи студент не показал готовности к применению данных методов на практике, знаний современной системы управления качеством, способности самостоятельно делать выводы и принимать управленческие решения.

Деловая игра.

Деловая игра «Создание системы менеджмента качества на гостиничном предприятии»

Цель деловой игры: формирование у магистрантов навыков по разработке и внедрению системы менеджмента качества в соответствии с стандартами ИСО 9000.

При проведении деловой игры студенты имитируют деятельность рабочей группы по разработке системы менеджмента качества и должны на примере конкретного гостиничного предприятия отработать навыки создания системы менеджмента качества на предприятии.

Подготовительный этап. На данном этапе студенты должны:

- ознакомиться с деятельностью конкретного гостиничного предприятия;
- проанализировать существующий процесс управления качеством услуг и обслуживания, выявить его положительные стороны и недостатки;
- провести оценку удовлетворенности потребителей гостиничного предприятия качеством услуг и обслуживания;
- обосновать необходимость разработки и внедрения системы менеджмента качества на данном гостиничном предприятии. Для изучения деятельности конкретного гостиничного предприятия студентам выдается преподавателем раздаточный материал, кроме этого студенты используют Интернет-ресурсы, информацию, представленную на сайте предприятия. Для оценки удовлетворенности потребителей гостиничного предприятия качеством услуг и обслуживания студенты могут изучить отзывы, размещенные на сайте предприятия, результаты проведенных опросов и др.

Основной этап. На данном этапе студенты разрабатывают элементы системы менеджмента качества в соответствии с стандартами ИСО серии 9000:

- определяют структурную и процессную модель системы менеджмента качества данного гостиничного предприятия с учетом особенностей деятельности;
- формализуют требования потребителей данного гостиничного предприятия и показатели качества услуг и обслуживания;
- разрабатывают для данного предприятия цели в области качества и политику в области качества;
- определяют ключевые процессы в системе менеджмента качества данного предприятия;
- по ключевым процессам системы менеджмента качества разрабатывают комплекс мероприятий по обеспечению качества услуг и обслуживания;
- разрабатывают матрицу функций и распределение обязанностей при разработке и внедрению систем менеджмента качества;
- разрабатывают мероприятия по внедрению системы менеджмента качества на гостиничном предприятии. Заключительный этап. На данном этапе студенты оформляют презентацию результатов своей работы по проекту разработки и внедрения системы менеджмента качества и представляют его на защиту.

Критерии оценки:

- «Отлично» (6 (3) балла), повышенный уровень. Студент продемонстрировал отличное знание теории предмета, смог применить теорию на практике. Соответствие игровой роли абсолютное; во время игры правильно применены технологические особенности игровой

роли, при подготовке к роли проанализирована проблема и даны обоснованные рекомендации по ее решению.

– «Хорошо» (4 (2) балла), пороговый уровень. Студент продемонстрировал хорошее знание теории предмета, смог применить теорию на практике. В целом соответствует игровой роли; во время игры применены некоторые технологии эффективного общения, проанализирована проблема и даны рекомендации по ее решению.

– «Удовлетворительно» (2 (1) балл), пороговый уровень. Студент продемонстрировал удовлетворительное знание теории предмета, смог применить некоторые положения на практике. В основном соответствует игровой роли.

– «Неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован. Студент не знает теорию предмета, не соответствует игровой роли.

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

Тематика докладов

1. Концепция управления качеством «Шесть сигм».
2. Концепции непрерывного улучшения качества: реинжиниринг и кайдзен.
3. Особенности применения стандартов ХАССП в сфере гостеприимства.
4. Качество и конкурентоспособность в сфере гостеприимства.
5. Применение стандартов при управлении качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства.
6. Сущность и значение сертификации услуг и обслуживания в сфере гостеприимства.
7. Проблемы внедрения системы менеджмента качества на предприятии в сфере гостеприимства.
8. Преодоление сопротивления персонала при внедрении системы менеджмента качества на предприятии в сфере гостеприимства.

Критерии оценки:

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.

«Отлично» (4 балла), повышенный уровень. Содержание доклада соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема доклада раскрыта полностью. Выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, изложение материала логично, доступно. На основе представленной презентации формируется полное понимание тематики исследования, раскрыты детали. Презентация полностью соответствует установленным требованиям. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные. Выступление докладчика полностью соответствует критериям ораторского искусства.

«Хорошо» (3 балла), пороговый уровень. Содержание доклада за исключением отдельных моментов, соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема раскрыта

в достаточной степени, но не полностью, приведены примеры из практики. Информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно. На основе представленной презентации формируется общее понимание тематики исследования, но не ясны детали. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Не все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные.

«Удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень. Содержание доклада частично соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведён поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность. На основе представленной презентации не совсем понятна тематика исследования, детали не раскрыты. При подготовке доклада использованы не актуальные источники информации. При обсуждении доклада ответов на вопросы не было, или они не соответствовали заданным вопросам. Выступление докладчика частично соответствует критериям ораторского искусства.

«Неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован. Содержание темы не раскрыто, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Темы для эссе

1. Проблемы внедрения системы менеджмента качества на предприятии сферы гостеприимства.
2. Преодоление сопротивления персонала при внедрении системы менеджмента качества на предприятии сферы гостеприимства.

Критерий оценки:

Знание и понимание теоретического материала - 0,5 балла:

- определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры;
- используемые понятия строго соответствуют теме;
- самостоятельность выполнения работы. Анализ и оценка информации - 0,5 балла;
- грамотно применяет категории анализа;
- умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений;
- способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению;
- диапазон используемого информационного пространства (студент использует большое количество различных источников информации);
- обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм;
- дает личную оценку проблеме.

Построение суждений - 1 балл:

- ясность и четкость изложения;
- логика структурирования доказательств;
- выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией;
- приводятся различные точки зрения и их личная оценка.
- общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи.

Оформление работы - 0,5 балл:

- работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат;
- соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка;
- оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации;
- соответствие формальным требованиям.

Перевод баллов в пятибалльную шкалу оценок представлен ниже:

- 1,8-2 балла – отлично;
- 1,6-1,8 балла – хорошо;
- 1-1,5 балла – удовлетворительно;
- 0-0,8 балла – неудовлетворительно.

3. Оценочные материалы итогового контроля (промежуточной аттестации) и критерии оценивания

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. Актуальность проблемы управления качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства.
2. Основные понятия и определения в области качества.
3. Эволюция мышления в области управления качеством услуг и обслуживания в сфере гостеприимства.
4. Многоаспектность качества услуг и обслуживания в сфере гостеприимства.
5. Роль государственного регулирования в повышении качества услуг в Российской Федерации.
6. Особенности услуг как объекта управления качеством. Система обслуживания в сфере гостеприимства.
7. Развитие требований к качеству в сфере гостеприимства.
8. Сущность и цели управления качеством услуг и обслуживания.
9. Субъекты, объекты и функции управления качеством услуг и обслуживания.
10. Политика предприятия сферы гостеприимства в области качества.
11. Качество и конкурентоспособность в сфере гостеприимства.
12. Факторы, определяющие требования к системе управления качеством услуг и обслуживания.
13. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества услуг в сфере гостеприимства.
14. Организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические методы управления качеством.
15. Инструменты управления (планирования) качества и анализа процесса (постоянного совершенствования).
16. Статистические методы планирования и управления качеством.
17. Концепция Всеобщего менеджмента качества TQM.
18. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО 9000:2000. Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000.
19. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.
20. Модель системы менеджмента качества на основе цикла Деминга.
21. Модели системы менеджмента качества, реализованные в международных премиях по качеству.
22. Взаимосвязь системы менеджмента качества с системой управления окружающей средой.
23. Концепция управления качеством «Шесть сигм».
24. Концепции непрерывного улучшения качества: реинжиниринг и кайдзен.
25. Особенности применения стандартов ХАССП в сфере гостеприимства.
26. Показатели качества услуг и качества обслуживания в сфере гостеприимства.
27. Система формирования потребителем оценки качества обслуживания.
28. Восприятие и оценка потребителем качества обслуживания.
29. Методы оценки удовлетворенности потребителей качеством услуг и качеством обслуживания в сфере гостеприимства.
30. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей.

31. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена.
32. Цели, функции и структура систем менеджмента качества.
33. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000.
34. Элементы систем менеджмента качества.
35. Стадии и последовательность разработки и внедрения систем менеджмента качества в сфере гостеприимства.
36. Матрица функций и распределение обязанностей при разработке систем качества.
37. Определение состава и состояния документации системы менеджмента качества в сфере гостеприимства.
38. Процесс сертификации систем менеджмента качества в сфере гостеприимства.

Критерии оценки:

36-40 «отлично», повышенный уровень. Студент показал прочные знания основных теоретических положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Были приведены примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы конспекты лекции, основная и дополнительная литература.

30-35 «хорошо», пороговый уровень. Студент показал прочные знания основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Были приведены частично примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы конспекты лекции, основная литература.

25-29 «удовлетворительно», пороговый уровень. Студент показал знание основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент частично показал умение логически рассуждать, делать выводы с помощью преподавателя. Не были приведены примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы в основном конспекты лекции.

Менее 24 «неудовлетворительно», уровень не сформирован. При ответе студента выявились существенные пробелы в знаниях студента основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент не показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Не были приведены примеры из практики.