



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»

Факультет бизнес-коммуникаций и информатики
Кафедра туризма

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине Б1.О.17 Управление качеством в сфере услуг

направление подготовки 43.03.02 Туризм

направленность (профиль) Туризм

Одобен
УМК факультета бизнес-коммуникаций
и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО

с учетом требований проф. стандарта

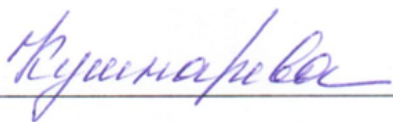
Председатель УМК

В.К. Карнаухова

ФИО, должность, ученая степень, звание

подпись, печать

Разработчики:



профессор

имеемая должность

М.Д. Кушнарева

(инициалы, фамилия)

Цель фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.О.17 Управление качеством в сфере услуг». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля (в следующих формах: тест, устный опрос, доклад/презентация, эссе) и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к экзамену.

Структура и содержание заданий – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.О.17 Управление качеством в сфере услуг».

1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1	Оценивает качество оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	ОПК-3.2	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
1	Качество как экономическая категория и объект управления	ОПК-3.1	Тест, УО, Д	Тест
2	Нормативно-правовое обеспечение качества продукции и услуг	ОПК-3.1	Тест, УО, Д, Эссе	Тест
3	Системы менеджмента качества в сфере услуг	ОПК-3.2	Тест, УО, Д	Тест
4	Функции управления качеством	ОПК-3.2	Тест, УО, Д	Тест

2.2. Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Тест	Студентом даны правильные ответы на 91-100% заданий	Отлично
	Студентом даны правильные ответы на 81-90% заданий	Хорошо
	Студентом даны правильные ответы на 71-80% заданий	Удовлетворительно
	Студентом даны правильные ответы менее чем на 70% заданий	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Устный опрос	Ответ соответствует поставленной теме и содержит ответы на поставленные задачи, имеет четкую структуру, логически сопоставляемую с поставленными вопросами. Ответ демонстрирует способность анализировать и обобщать информацию, опираясь на знания, полученные в ходе изучения темы, а также демонстрировать самостоятельность автора в решении поставленных задач. Ответ содержит качественную речь и аргументацию, которая убедительно подтверждает выводы и ответы на поставленные вопросы	Отлично
	Ответ должен быть направлен на ответ на поставленные вопросы и соответствовать поставленной теме, иметь логическую цепочку рассуждений и четко демонстрировать связь между поставленными вопросами. Ответ выдержан в четкой форме, быть грамотно и без ошибок озвучен, выделены ключевые термины. Ответ должен демонстрировать способность анализировать и критически оценивать информацию, выбирая ключевые аспекты и выделяя главные выводы	Хорошо
	Ответ должен соответствовать поставленной теме и содержать ответы на поставленные вопросы, должен содержать существенную информацию, ясно передавать ответы и идеи. Ответ должен содержать достаточное количество аргументов и примеров, связанных с темой работы и позволяющих изложить свою точку зрения. Ответ должен быть грамотно сформулирован	Удовлетворительно
	Ответ не соответствует поставленной теме или не содержит ответов на поставленные задачи, содержит недостаточно аргументации и примеров, которые подтверждают высказанные в ответе идеи и выводы. Ответ не соответствует логической цепочке рассуждений и не выполняет требования логической последовательности высказывания, затрудняющей понимание ответа. Ответ содержит грубые ошибки, что затрудняет понимание высказывания	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Доклад/презентация	Обучающийся демонстрирует исчерпывающее знание материала и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом на сопутствующие вопросы	Отлично
	Обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей. Ответы на дополнительные вопросы в целом верные, но содержащие отдельные пробелы	Хорошо
	Обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности как в докладе, так и в ответах на вопросы	Удовлетворительно
	Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, допускает существенные ошибки, выступает неуверенно, с большими затруднениями	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Эссе	Результаты работы написаны в соответствии со структурой анализируемой теории, при написании использованы дополнительные источники. Студент демонстрирует глубокое знание темы, сформулировал и обосновал собственную точку зрения на проблемы. Результат логически выстроен, стилистически грамотно описан	Отлично
	Результаты работы написаны в соответствии со структурой, при написании использованы разнообразные источники. Студент показал недостаточно полное владение темой, в формулировке собственной точки зрения присутствуют отдельные недостатки. Результат логически выстроен, стилистически грамотно описан	Хорошо
	Присутствует нарушение структуры в представленных результатах работы. Студент демонстрирует поверхностное знание и понимание темы; не сформулировал собственную точку зрения. Результат работы содержит стилистические и орфографические ошибки	Удовлетворительно
	Описанный результат работы не раскрывает содержание проблемы и/или является плагиатом	Неудовлетворительно

2.3. Оценочные средства для текущего контроля (примеры)

2.3.1. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ОПК-3.2
2	ОПК-3.2
3	ОПК-3.1
4	ОПК-3.2

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
5	ОПК-3.1
6	ОПК-3.2
7	ОПК-3.2
8	ОПК-3.1
9	ОПК-3.2
10	ОПК-3.1
11	ОПК-3.1
12	ОПК-3.2
13	ОПК-3.2
14	ОПК-3.1
15	ОПК-3.2
16	ОПК-3.1
17	ОПК-3.2
18	ОПК-3.1
19	ОПК-3.1

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	a
2	a
3	c
4	a
5	b
6	b
7	a
8	a
9	b
10	b
11	a
12	c
13	b
14	c
15	c
16	a
17	a
18	a
19	a

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Что значит "найти алмаз"?

- a. дефектовка партии продукции до момента ее попадания потребителям
- b. отбраковать продукцию и снять отбракованный товар с реализации потребителям
- c. установление брака в процессе производства без снятия товара с реализации

№ 2. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Диаграмма Исикавы - это:

- a. графический способ исследования и определения наиболее существенных причинно-следственных взаимосвязей между факторами и последствиями в исследуемой ситуации или проблеме
- b. инструмент, позволяющий распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать
- c. линейчатый график, построенный на основании данных измерений показателей процесса (или продукта) в различные периоды времени

№ 3. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Цикл Шухарта-Деминга включает ...

- a. 11 этапов, в том числе: 1-маркетинг, 11- утилизация
- b. этапы: планирование, организация, мотивация и контроль
- c. Этапы: планируй – внедряй – проверяй – действуй с учетом внедрения

№ 4. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Принцип "кайдзен" - это:

- a. непрерывное совершенствование
- b. ценность сотрудников
- c. равномерное распределение работы

№ 5. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Какая система не входит в число 5 основных подсистем СМК?

- a. мотивации
- b. контроля
- c. обучения

№ 6. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

На каком предприятии впервые была внедрена система качества КАНАРСПИ?

- a. на машиностроительном заводе г. Москва
- b. на машиностроительном предприятии г. Горкий (Нижний-Новгород)
- c. на заводе телеграфной аппаратуры г. Львов

№ 7. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Политика в области качества - это:

- a. основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные руководством
- b. деятельность организации в области качества, официально сформулированная руководством организации
- c. основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные руководством и сотрудниками организации

№ 8. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

К 8 принципам управления качеством относится принцип

- a. взаимовыгодных отношений с поставщиками
- b. сохранения конкурентных преимуществ
- c. комплексного подхода к решению проблем

№ 9. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Какой международный стандарт впервые определил понятие качество, как совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности

- a. ИСО 9001-2001
- b. ИСО 8402-86
- c. ИСО 9000-2000

№ 10. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Кто является автором понятия качества, в соответствии с которым качество имеет два аспекта: объективные физические характеристики и субъективную сторону, то есть насколько вещь "хороша"?

- a. Исикава
- b. Шухарт
- c. Джуран

№ 11. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Профиль желаемого качества включает характеристики, которые ...

- a. желательно добавить к новому продукту
- b. являются неожиданными для потребителя, то есть идут сверх запрашиваемых им характеристик
- c. потребитель желает видеть в продукте

№ 12. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Принцип "хейдзунка" - это:

- a. ценность сотрудников
- b. непрерывное совершенствование
- c. равномерное распределение работы

№ 13. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

В каком стандарте впервые появилось определение понятия качества?

- a. ГОСТ 15079-79
- b. ГОСТ 15467-79
- c. ГОСТ 12338-79

№ 14. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Неверно, что в 8 принципов управления качеством входит принцип

- a. принятия решений на основе фактов
- b. постоянного улучшения процессов
- c. комплексного подхода к решению проблемы

№ 15. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Контрольные карты Шухарта - это:

а. графический способ исследования и определения наиболее существенных причинно-следственных взаимосвязей между факторами и последствиями в исследуемой ситуации или проблеме

б. инструмент, позволяющий распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать

с. линейчатый график, построенный на основании данных измерений показателей процесса (или продукта) в различные периоды времени

№ 16. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Кто является автором понятия качества, как свойства реально удовлетворяющего потребителей?

а. Исикава

б. Джуран

с. Шухарт

№ 17. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Диаграмма Парето - это:

а. инструмент, позволяющий распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать

б. линейчатый график, построенный на основании данных измерений показателей процесса (или продукта) в различные периоды времени

с. графический способ исследования и определения наиболее существенных причинно-следственных взаимосвязей между факторами и последствиями в исследуемой ситуации или проблеме

№ 18. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Какую стадию жизненного цикла продукта принято считать последней?

а. Утилизация после использования

б. Описание продукта после его снятия с производства

с. Реализация и распределение продукции

№ 19. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Стандарт качества в управлении – это ...

а. способность удовлетворять установленным и предполагаемым потребностям

б. совокупность характеристик

с. способность полностью удовлетворить ожидания потребителя

2.3.2. Доклады/презентации для оценки компетентции «ОПК-3.1»

№ 1. Используя рекомендуемую литературу подготовьте сообщение.

№ 2. Стандартизация: цели, принципы, документы в области стандартизации, органы и службы по стандартизации.

№ 3. Используя рекомендуемую литературу подготовьте сообщение.

2.3.3. Доклады/презентации для оценки компетентции «ОПК-3.2»

№ 4. Используя рекомендуемую литературу подготовьте сообщение.

Мировой опыт в управлении качеством

№ 5. Используя рекомендуемую литературу подготовьте сообщение.

Процесс формирования политики в области качества предприятия

3. Промежуточная аттестация

3.1. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности

Экзамен является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении дисциплины и имеет целью проверку и оценку знаний обучающегося по теории, и применению полученных знаний, умений и навыков при решении практических задач.

Экзамен проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком. Экзамен принимается преподавателем, ведущим лекционные занятия.

Экзамен проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины. Обучающимся на экзамене представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы экзаменационного билета. Результаты экзамена оцениваются по четырехбалльной системе и заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдаётся не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на экзамен в зачетно-экзаменационную ведомость делается отметка «не явка». Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по дисциплине, должны ликвидировать академическую задолженность в установленном локальными нормативными актами порядке.

3.2. Вопросы к экзамену

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Понятие качества в управлении	ОПК-3.1
2.	Цикл Шухарта-Деминга	ОПК-3.1
3.	8 принципов управления качеством	ОПК-3.1
4.	Профиль желаемого качества	ОПК-3.1
5.	Система и подсистемы менеджмента качества	ОПК-3.1
6.	Сущность стандартов серии ИСО 9000, 9001, 9003, 9004, 14000	ОПК-3.1
7.	Политика в области качества	ОПК-3.1
8.	Методы контроля качества (диаграммы, контрольные карты)	ОПК-3.2
9.	Международные премии в области качества	ОПК-3.2
10.	Роль научно-технического прогресса в управлении качеством	ОПК-3.2
11.	Отечественный опыт в создании систем качества	ОПК-3.2
12.	Всеобщий менеджмент качества – путь к его совершенствованию	ОПК-3.2
13.	Внутренний аудит систем качества: сущность и необходимость	ОПК-3.2
14.	Политика в области качества – стратегия развития предприятия	ОПК-3.2

3.3. Тематика курсовых работ

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

3.4. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ОПК-3.2
2	ОПК-3.2
3	ОПК-3.1
4	ОПК-3.2
5	ОПК-3.1
6	ОПК-3.2
7	ОПК-3.2
8	ОПК-3.1
9	ОПК-3.2
10	ОПК-3.1
11	ОПК-3.1
12	ОПК-3.2
13	ОПК-3.2
14	ОПК-3.1
15	ОПК-3.2
16	ОПК-3.1
17	ОПК-3.2
18	ОПК-3.1
19	ОПК-3.1

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	a
2	a
3	c
4	a
5	b

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
6	b
7	a
8	a
9	b
10	b
11	a
12	c
13	b
14	c
15	c
16	a
17	a
18	a
19	a

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Что значит "найти алмаз"?

- a. дефектовка партии продукции до момента ее попадания потребителям
- b. отбраковать продукцию и снять отбракованный товар с реализации потребителям
- c. установление брака в процессе производства без снятия товара с реализации

№ 2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Диаграмма Исикавы - это:

- a. графический способ исследования и определения наиболее существенных причинно-следственных взаимосвязей между факторами и последствиями в исследуемой ситуации или проблеме
- b. инструмент, позволяющий распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать
- c. линейчатый график, построенный на основании данных измерений показателей процесса (или продукта) в различные периоды времени

№ 3. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Цикл Шухарта-Деминга включает ...

- a. 11 этапов, в том числе: 1-маркетинг, 11- утилизация
- b. этапы: планирование, организация, мотивация и контроль
- c. Этапы: планируй – внедряй – проверяй – действуй с учетом внедрения

№ 4. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Принцип "кайдзен" - это:

- a. непрерывное совершенствование
- b. ценность сотрудников
- c. равномерное распределение работы

№ 5. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Какая система не входит в число 5 основных подсистем СМК?

- a. мотивации
- b. контроля
- c. обучения

№ 6. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

На каком предприятии впервые была внедрена система качества КАНАРСПИ?

- a. на машиностроительном заводе г. Москва
- b. на машиностроительном предприятии г. Горкий (Нижний-Новгород)
- c. на заводе телеграфной аппаратуры г. Львов

№ 7. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Политика в области качества - это:

- a. основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные руководством
- b. деятельность организации в области качества, официально сформулированная руководством организации
- c. основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные руководством и сотрудниками организации

№ 8. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

К 8 принципам управления качеством относится принцип

- a. взаимовыгодных отношений с поставщиками
- b. сохранения конкурентных преимуществ
- c. комплексного подхода к решению проблем

№ 9. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Какой международный стандарт впервые определил понятие качество, как совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности

- a. ИСО 9001-2001
- b. ИСО 8402-86
- c. ИСО 9000-2000

№ 10. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Кто является автором понятия качества, в соответствии с которым качество имеет два аспекта: объективные физические характеристики и субъективную сторону, то есть насколько вещь "хороша"?

- a. Исикава
- b. Шухарт
- c. Джуран

№ 11. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Профиль желаемого качества включает характеристики, которые ...

- a. желательно добавить к новому продукту
- b. являются неожиданными для потребителя, то есть идут сверх запрашиваемых им характеристик

с. потребитель желает видеть в продукте

№ 12. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Принцип "хейдзунка" - это:

- а. ценность сотрудников
- б. непрерывное совершенствование
- с. равномерное распределение работы

№ 13. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

В каком стандарте впервые появилось определение понятия качества?

- а. ГОСТ 15079-79
- б. ГОСТ 15467-79
- с. ГОСТ 12338-79

№ 14. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Неверно, что в 8 принципов управления качеством входит принцип

- а. принятия решений на основе фактов
- б. постоянного улучшения процессов
- с. комплексного подхода к решению проблемы

№ 15. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Контрольные карты Шухарта - это:

- а. графический способ исследования и определения наиболее существенных причинно-следственных взаимосвязей между факторами и последствиями в исследуемой ситуации или проблеме
- б. инструмент, позволяющий распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать
- с. линейчатый график, построенный на основании данных измерений показателей процесса (или продукта) в различные периоды времени

№ 16. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Кто является автором понятия качества, как свойства реально удовлетворяющего потребителей?

- а. Исикава
- б. Джуран
- с. Шухарт

№ 17. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Диаграмма Парето - это:

- а. инструмент, позволяющий распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать
- б. линейчатый график, построенный на основании данных измерений показателей процесса (или продукта) в различные периоды времени
- с. графический способ исследования и определения наиболее существенных причинно-следственных взаимосвязей между факторами и последствиями в исследуемой ситуации или проблеме

№ 18. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Какую стадию жизненного цикла продукта принято считать последней?

- a. Утилизация после использования
- b. Описание продукта после его снятия с производства
- c. Реализация и распределение продукции

№ 19. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Стандарт качества в управлении – это ...

- a. способность удовлетворять установленным и предполагаемым потребностям
- b. совокупность характеристик
- c. способность полностью удовлетворить ожидания потребителя