



**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 сервиса и сервисных технологий

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине Б1.О.18 Управление качеством в сфере услуг

направление подготовки 43.03.01 Сервис

направленность (профиль) Организационно-управленческая деятельность и технологии
продвижения в сфере персональных услуг и гостинично-
ресторанного сервиса

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:



преподаватель

(занимаемая должность)

Е.В. Ярыгина

(инициалы, фамилия)



(подпись)

доцент

(занимаемая должность)

Н.А. Антонова

(инициалы, фамилия)

Цель фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.О.18 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, практическое задание, контрольная работа, конспект лекций, доклад/презентация, устный опрос, лабораторная работа, проект, решение задач) и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к экзамену.

Структура и содержание заданий – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.О.18 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	Понятие и модели качества услуг	ОПК-3.1	Тест, Пз, КР	Тест
2	Теория измерения и оценки качества услуг	ОПК-3.1	Тест, КР, КЛ	Тест
3	Методы оценки качества услуг	ОПК-3.1, ОПК-3.2	Тест, Пз, Д, УО	Тест
4	Управление качеством услуг	ОПК-3.1, ОПК-3.2	Тест, Пз, КР	Тест
5	Автоматизация услуг	ОПК-3.1	Тест, Д, КЛ	Тест
6	Методы управления качеством в сфере услуг	ОПК-3.1, ОПК-3.2	Тест, Д, ЛР, КР, Пз	Тест
7	Организация управления качеством в сфере услуг	ОПК-3.2, ОПК-3.1	Тест, Проект, Д	Тест
8	Системы управления качеством	ОПК-3.1, ОПК-3.2	Тест, РЗ, Пз, КР	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
Практическое задание	Задание выполнено верно. Выбран оптимальный путь решения. Присутствует развернутое описание алгоритма решения	Отлично
	Задание выполнено верно. Допущены негрубые логические ошибки при описании алгоритма решения. Отсутствуют пояснения к решению задания	Хорошо
	Ход решения задания верный, но допущены ошибки приведшие к неправильному ответу	Удовлетворительно
	В работе получен неверный ответ, связанный с грубыми ошибками допущенными в ходе решения, либо решение отсутствует полностью	Неудовлетворительно
Контрольная работа	Задание по работе выполнено в полном объеме. Студент точно ответил на контрольные вопросы, свободно ориентируется в предложенном решении. Решения оформлены аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями	Отлично
	Задание по работе выполнено в полном объеме. Студент ответил на теоретические вопросы, испытывая небольшие затруднения. Качество оформления результатов работы не полностью соответствует требованиям	Хорошо
	Студент правильно выполнил задание к работе. Написал решения задач в установленной форме, представил решения большинства заданий, предусмотренных в работе. Студент не может полностью объяснить полученные результаты	Удовлетворительно
	Студент не выполнил все задания работы и не может объяснить полученные результаты	Неудовлетворительно
Конспект лекций	Все темы, предложенные для конспектирования были проработаны обучающимся, прочитан материал источников, выбрано главное и второстепенное, установлена логическая связь между элементами темы, выделены ключевые слова и понятия, конспект написан лаконично с применением системы условных сокращений	Отлично
	Все темы, предложенные для конспектирования были проработаны обучающимся, прочитан материал источников, выбрано главное и второстепенное, установлена логическая связь между элементами темы, выделены ключевые слова и понятия, конспект написан лаконично с применением системы условных сокращений	Хорошо
	Текст конспекта оформлен аккуратно, обучающимся выбрано главное и второстепенное, выделены ключевые слова и понятия	Удовлетворительно
	Текст конспекта не соответствует теме или не отражает ключевых положений изучаемой темы	Неудовлетворительно
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
Устный опрос	<p>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</p>	Отлично
	<p>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</p>	Хорошо
	<p>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</p>	Удовлетворительно
	<p>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</p>	Неудовлетворительно
Лабораторная работа	<p>Работа выполнена в полном объеме и получены правильные ответы на дополнительные вопросы преподавателя в рамках данной работы</p>	Отлично
	<p>Работа выполнена в полном объеме, но допущены ошибки при ответе на дополнительные вопросы преподавателя</p>	Хорошо
	<p>Работа выполнена в полном объеме, сделаны правильные выводы, однако, имеются некоторые нарушения требований по оформлению, например, ошибки в оформлении результатов работы</p>	Удовлетворительно
	<p>Работа выполнена в неполном объеме, например, имеются ошибки в определении большинства или всех искомых величин, результаты в большей массе присутствуют, но не верны, выводы заключения не соответствуют действительности, имеются значительные ошибки в оформлении</p>	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Проект	Проект студентом завершён в полном объеме. Для естественнонаучного проекта представлена работоспособная практическая часть, правильно выполнены и обоснованы необходимые расчёты. Реализация практической части проекта соответствует техническому заданию или заданию преподавателя. В проекте обозначена актуальность выбора темы с опорой на анализ предметной области. Студент способен сформулировать и обосновать практическую значимость своей работы. Подготовлена презентация результатов работы. Студент ориентируется во всех этапах разработки проекта, уверенно отвечает на вопросы аудитории. Способен аргументированно обосновать концепцию проекта и выбор инструментов для разработки проекта. Студент способен выделить достоинства и недостатки своей работы и предложить способы устранения недостатков	Отлично
	Проект студентом в целом завершён. Выполнены ключевые задачи. Для естественнонаучного проекта практическая часть в целом работоспособна, но есть мелкие неустранённые недостатки, необходимые расчеты в целом выполнены верно, но есть небольшие замечания. Реализация проекта в целом соответствует техническому заданию или заданию преподавателя. В проекте обозначена, но недостаточно обоснована актуальность темы. Практическая значимость работы просматривается, студент в целом может её сформулировать. Подготовлена презентация результатов работы. Студент ориентируется в этапах разработки проекта, но отвечает не на все вопросы аудитории. Способен обосновать выбор инструментов для реализации проекта. Студент способен выделить достоинства и недостатки своей работы, но не может предложить способы устранения последних	Хорошо
	Проект студентом завершён только в основных пунктах задания. Выполнены только ключевые задачи с недостатками. Для естественнонаучного проекта практическая часть работоспособна не вполне, есть существенные неустранённые недостатки, необходимые расчеты выполнены с ошибками. Реализация проекта частично соответствует техническому заданию или заданию преподавателя. В проекте обозначена, но не обоснована актуальность темы. Практическая значимость работы сформулирована слабо. Подготовлена презентация результатов работы. Студент слабо ориентируется в этапах разработки проекта, отвечает только на некоторые вопросы аудитории. Плохо обосновывает выбор инструментов для реализации проекта. Студент способен выделить достоинства и недостатки своей работы после серии наводящих вопросов, но не может предложить способы устранения недостатков	Удовлетворительно
	Проект студентом не завершён. Неполностью выполнены или не выполнены совсем ключевые задачи. Для естественнонаучного проекта практическая часть не работоспособна или не начата, есть существенные неустранённые недостатки, необходимые расчеты выполнены с грубыми ошибками. Реализация проекта не соответствует техническому заданию или заданию преподавателя. В проекте необозначена, и не обоснована актуальность темы. Практическая значимость работы не сформулирована. Плохо подготовлена презентация результатов работы. Студент почти не ориентируется в этапах разработки проекта, не отвечает на вопросы аудитории. Плохо обосновывается выбор инструментов для реализации проекта. Студент не способен выделить достоинства и недостатки своей работы даже после серии наводящих вопросов	Неудовлетворительно
Решение задач	Решение задачи выполнено верно. Выбран оптимальный путь решения. Присутствует развернутое описание алгоритма решения	Отлично
	Решение выполнено верно. Допущены негрубые логические ошибки при описании алгоритма решения. Отсутствуют пояснения к решению задачи	Хорошо
	Ход решения задачи верный, но допущены ошибки приведшие к неправильному ответу	Удовлетворительно
	В задаче получен неверный ответ, связанный с грубыми ошибками допущенными в ходе решения, либо решение отсутствует полностью	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-3.1, ОПК-3.2
2	ОПК-3.1
3	ОПК-3.1, ОПК-3.2
4	ОПК-3.1
5	ОПК-3.2
6	ОПК-3.1, ОПК-3.2
7	ОПК-3.1
8	ОПК-3.1

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	b
2	d
3	1e, 2g, 3d, 4c, 5b, 6a, 7f
4	d
5	a
6	d
7	c
8	c, d, e

Перечень тестовых вопросов

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

Особая форма комиссионной проверки, при которой оценивается функционирование формализованной системы менеджмента качества

- a. Тайный покупатель
- b. Аудит качества
- c. Анализ контактных точек
- d. SERVQUAL

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

Модель качества, согласно которой в зависимости от влияния степени реализации ожиданий потребителя по тем или иным характеристикам продукта на уровень удовлетвор-

енности потребителя, выделяются градации качества продукта: базовое качество; требуемое качество; желаемое качество?

- a. Модель Грэнрооса
- b. Модель разрывов качества
- c. Модель Донабсдиана
- d. Модель Кано

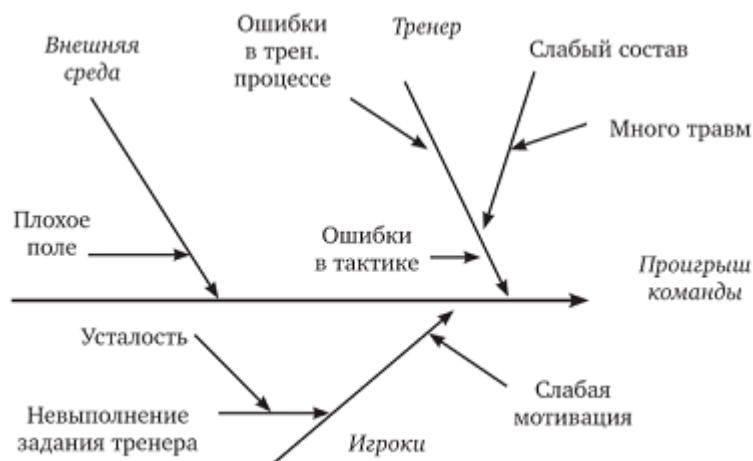
№ 3. Задание на соответствие. Соотнесите элементы двух списков.

Установите соответствие принципов менеджмента качества и их характеристик

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1. Ориентация на потребителя | a. Эффективные решения основываются на анализе объективных фактических данных и информации. |
| 2. Лидерство | b. Неизменной целью организации является постоянное улучшение ее деятельности. |
| 3. Вовлечение персонала | c. Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом. |
| 4. Процессный подход | d. Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности. |
| 5. Улучшение | e. Организации зависят от своих потребителей и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания. |
| 6. Решения, основанные на фактах | f. Организация и ее партнеры взаимозависимы. Взаимовыгодные отношения между ними способствуют расширению возможностей каждого из них создавать ценности. |
| 7. Управление взаимоотношениями | g. Руководители обеспечивают единство целей и направления деятельности организации. Они должны создавать и поддерживать среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации. |

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

Какой из методов контроля качества представлен на иллюстрации?



- a. Контрольная карта
- b. Граф связей
- c. Диаграмма Парето
- d. Диаграмма Исикавы "Рыбья кость"

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

Цикл Деминга (PDCA) включает в себя

- a. 4 этапа: планирование – реализация – контроль – управляющее воздействие
- b. 11 этапов, в том числе: 1-маркетинг, 11- утилизация
- c. 4 этапа: планирование, организация, мотивация и контроль

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

Документ декларативного характера, в котором руководство формулирует свое отношение к качеству продукции и услуг и берет на себя обязательства по реализации основных направлений в этой области — это:

- a. Международный стандарт ИСО 9000
- b. Регламент ОТК
- c. Единые правила качества изделий
- d. Политика в области качества

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

Оценки, полученные в каких шкалах, нельзя делить (поскольку в этих шкалах не установлен масштаб измерения) и нельзя использовать для расчета среднеарифметических значений?

- a. регулярных
- b. вспомогательных
- c. качественных
- d. количественных

№ 8. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.

К достоинствам автоматизации относятся (3 верных):

- a. потеря информации о нуждах потребителей
- b. потеря эффекта «перекрестных продаж»
- c. сокращение расходов на персонал
- d. повышение производительности и эффективности процесса

е. повышение доступности во времени и пространстве

2.3.2. Контрольные работы для оценки компетенции «ОПК-3.1»

№ 1. Понятие и модели качества услуг.

1. Определите, к каким подходам к понятию качества можно отнести следующие высказывания:

- а) *услуги этой парикмахерской прошли сертификацию;*
- б) *В стоимость любой парикмахерской услуги включена консультация специалиста по подбору причёски, а также чашка кофе или чая;*
- в) *У тебя отличная причёска!*
- г) *Я в восторге! Именно так я себе представлял свою новую причёску!*
- д) *Услуги этой парикмахерской являются доступными и безопасными, персонал имеет высокую квалификацию и большой опыт работы.*

2. Для чего нам необходимо точное определение качества? Каким определением удобнее пользоваться?

3. Как Вы считаете, исходя из современной трактовки понятия качества, существует ли принципиальная разница между качеством продукции и качеством услуги?

4. Каковы, по Вашему мнению, ключевые особенности услуг, влияющие на их качество?

5. Распределите приведенные виды услуг по степени интегративности:

- а) *банковская услуга*
- б) *ресторанная услуга*
- в) *парикмахерская услуга*
- г) *юридическая консультация*
- д) *перевозка мебели*
- е) *обучение иностранному языку в малых группах*

б.

Распределите приведенные виды услуг по степени нематериальности результата:

- а) *банковская услуга*
- б) *ресторанная услуга*
- в) *парикмахерская услуга*
- г) *юридическая консультация*
- д) *перевозка мебели*
- е) *обучение иностранному языку в малых группах*

7. Что общего между интерпретацией качества в моделях Донабедиана и Грёнрооса?

8. Как Вы считаете, в какой области (базовое, требуемое или желаемое качество) организация должна сосредоточить свои усилия? В чем опасности ориентации организации на желаемое качество?

9. Почему важно правильное восприятие ожиданий потребителя именно руководством организации?

10. Где будет больше вероятность появления разрыва качества - в химчистке или дизайнерском бюро по проектированию интерьеров? Почему?

№ 2. Управление качеством услуг.

1. Подумайте, как могут быть связаны между собой второй и третий критерии определения стратегии в области качества? На какие факторы может и не может быть ориентирован лидер качества?

2. Почему для компании является опасным как невыполнение требований потребителей, так и излишнее перевыполнение (*overengineering*)?

3. Для реализации каких этапов планирования качества услуги могут быть использованы методы критических и последовательных событий, метод штрафных и премиальных факторов?

4. По вашему мнению, какие методы можно использовать для соблюдения установленных требований к качеству?

5. Почему контроль качества в сфере услуг утратил самостоятельное значение и рассматривается как элемент обеспечения качества?

6. Чем отличаются оценка и контроль качества?

7. В каких сферах услуг важное значение имеет состояние технических средств измерения?

8. Почему необходимо учитывать внутренние цели обеспечения качества?

9. Какой стратегии улучшения качества следует отдать предпочтение (Кайдзен или инновации)? Зависит ли выбор стратегии от сферы деятельности компании?

10. Каким образом, каждый из этих факторов способствует реализации улучшения качества:

— высокая доля реализации выработанных предложений (более 50%);

— признание результатов проекта руководством, сотрудниками и третьими лицами (через похвалу, награду, публикации, интерес);

— свобода руководителя и членов проекта при выборе темы, организации работы, календарном планировании.

№ 3. Методы управления качеством в сфере услуг.

1. Всегда ли нужно определять потребителей в методе QFD? Можно ли опустить этот этап, если мы разрабатываем принципиально новую услугу или же совершенствуем имеющуюся?

2. Каким образом на 2 этапе QFD может быть применена модель Кано?

3. Для реализации каких функций менеджмента качества может использоваться метод QFD?

4. Какие выгоды несет для компании применение бенчмаркинга? Как компания может получить выгоду от процесса, не потеряв свои конкурентные преимущества?

5. Как снизить риск по критическим дефектам в методе FMEA (привести пример и решение)?

6. Чем схожи и чем различаются метод пока-йоке и анализ видов и последствий отказов?

7. Как Вы думаете, где потенциал использования пока-йоке больше: в банке, ресторане, мастерской по ремонту обуви, ювелирном салоне, консультации юриста? Почему?

8. Можно ли с помощью диаграммы разброса определить, является ли одна переменная причиной другой?

9. По каким признакам можно провести расслоение данных по жалобам посетителей кафе (см. табл. задания "Диаграмма Парето")?

10. Каково ключевое различие между группой семи инструментов управления качеством и семи простыми статистическими инструментами?

11. В каких, уже известных вам инструментах управления качеством, используются матричные диаграммы?

12. Чем отличаются ситуации применения диаграммы процесса и стрелочной диаграммы?

13. Возможно ли в принципе достижение нулевого уровня дефектности (метод 6 сигм)?

14. Как связаны между собой алгоритм DMAIC и концепция «Кайдзен» (постоянного, непрерывного улучшения)?

15. Какие показатели в рамках каждой группы системы сбалансированных показателей можно предложить для организации сферы услуг?

2.3.3. Контрольные работы для оценки компетенции «ОПК-3.2»

№ 4. Управление качеством услуг.

1. Подумайте, как могут быть связаны между собой второй и третий критерии определения стратегии в области качества? На какие факторы может и не может быть ориентирован лидер качества?

2. Почему для компании является опасным как невыполнение требований потребителей, так и излишнее перевыполнение (*overengineering*)?

3. Для реализации каких этапов планирования качества услуги могут быть использованы методы критических и последовательных событий, метод штрафных и премиальных факторов?

4. По вашему мнению, какие методы можно использовать для соблюдения установленных требований к качеству?

5. Почему контроль качества в сфере услуг утратил самостоятельное значение и рассматривается как элемент обеспечения качества?

6. Чем отличаются оценка и контроль качества?

7. В каких сферах услуг важное значение имеет состояние технических средств измерения?

8. Почему необходимо учитывать внутренние цели обеспечения качества?

9. Какой стратегии улучшения качества следует отдать предпочтение (Кайдзен или инновации)? Зависит ли выбор стратегии от сферы деятельности компании?

10. Каким образом, каждый из этих факторов способствует реализации улучшения качества:

— высокая доля реализации выработанных предложений (более 50%);

— признание результатов проекта руководством, сотрудниками и третьими лицами

(через похвалу, награду, публикации, интерес);

— свобода руководителя и членов проекта при выборе темы, организации работы, календарном планировании.

№ 5. Методы управления качеством в сфере услуг.

1. Всегда ли нужно определять потребителей в методе QFD? Можно ли опустить этот этап, если мы разрабатываем принципиально новую услугу или же совершенствуем имеющуюся?

2. Каким образом на 2 этапе QFD может быть применена модель Кано?

3. Для реализации каких функций менеджмента качества может использоваться метод QFD?

4. Какие выгоды несет для компании применение бенчмаркинга? Как компания может получить выгоду от процесса, не потеряв свои конкурентные преимущества?

5. Как снизить риск по критическим дефектам в методе FMEA (привести пример и решение)?

6. Чем схожи и чем различаются метод пока-йоке и анализ видов и последствий отказов?

7. Как Вы думаете, где потенциал использования пока-йоке больше: в банке, ресторане, мастерской по ремонту обуви, ювелирном салоне, консультации юриста? Почему?

8. Можно ли с помощью диаграммы разброса определить, является ли одна переменная причиной другой?

9. По каким признакам можно провести расслоение данных по жалобам посетителей кафе (см. табл. задания "Диаграмма Парето")?

10. Каково ключевое различие между группой семи инструментов управления качеством и семи простыми статистическими инструментами?

11. В каких, уже известных вам инструментах управления качеством, используются матричные диаграммы?

12. Чем отличаются ситуации применения диаграммы процесса и стрелочной диаграммы?

13. Возможно ли в принципе достижение нулевого уровня дефектности (метод 6 сигм)?

14. Как связаны между собой алгоритм DMAIC и концепция «Кайдзен» (постоянного, непрерывного улучшения)?

15. Какие показатели в рамках каждой группы системы сбалансированных показателей можно предложить для организации сферы услуг?

№ 6. Системы управления качеством.

1. Объясните термин «Total Quality Management».

2. Сравните принципы TQM и принципы модели системы менеджмента качества по ИСО 9000. Чем можно объяснить сходства и различия?

3. Приведите примеры процессов, добавляющих ценность, для организации сферы услуг.

4. Что является основной целью системы менеджмента качества (согласно модели ИСО 9001)?

5. Лидирующей отраслью в сфере услуг по числу выданных сертификатов ИСО 9001 является торговля и услуги по ремонту. Как Вы думаете, с чем это связано?

6. Каким образом систему менеджмента качества можно использовать в сфере услуг как маркетинговый инструмент?

7. Приведите пример формального использования процессного подхода. В организациях какого типа (малые, крупные) выше вероятность этого явления?

8. Почему использование результатов внутреннего аудита для наказания сотрудников может привести к неэффективности всей системы? Как следует использовать результаты проверок?

9. Как Вы думаете, для чего создавались премии по качеству в разных странах? Каковы их основные цели?

10. Каковы основы различия между принципами системы менеджмента качества по ИСО 9000 и принципами модели делового совершенства?

2.3.4. Конспекты лекций для оценки компетентции «ОПК-3.1»

№ 7. Теория измерения и оценки качества услуг.

Подготовьте конспект по материалам лекции по пунктам:

- понятие измерения и оценки качества;
- понятие квалиметрии;
- факторы, влияющие на измерение качества услуг;
- уровни и условия сравнимости;
- шкалы измерений;
- проблемы измерения качества и ошибки.

2.3.5. Практические задания для оценки компетентции «ОПК-3.1»

№ 8. Оценка качества предоставляемой услуги.

С помощью методики SERVQUAL оцените качество услуги. Можно оценивать любую услугу по Вашему выбору. Объем целевой выборки – 10 человек.

Положения анкеты нужно формулировать с учетом особенностей оцениваемой услуги.

1. Анкета Servqual

Восприятие материальных носителей:

- 1. Организация имеет современное техническое оснащение.
- 2. Помещения и оборудование организации являются удобными и привлекательными.
- 3. Сотрудники организации опрятно и аккуратно одеты и производят приятное впечатление.
- 4. Проспекты, информационные материалы для потребителей являются визуально привлекательными.

Надёжность:

- 5. Организация выполняет данные обещания.
- 6. Организация демонстрирует заинтересованность в разрешении возникших

проблем.

- 7. Организация предоставляет корректное обслуживание с первого раза.
- 8. Организация соблюдает время предоставления услуг.
- 9. Квитанции и другие финансовые документы, выдаваемые организацией потребителю, являются безошибочными.

Оперативность:

- 10. Сотрудники организации могут проинформировать потребителей о времени предоставления услуги.
- 11. Сотрудники организации быстро обслуживают потребителей.
- 12. Организация всегда готова помочь потребителю.
- 13. Сотрудники организации никогда не бывают слишком заняты, чтобы выслушать потребителя.

Компетентность:

- 14. Поведение сотрудников организации вызывает уверенность у потребителей.
- 15. Потребители чувствуют себя в безопасности при взаимодействии с организацией.
- 16. Сотрудники организации всегда вежливы и корректны.
- 17. Сотрудники организации обладают необходимыми знаниями для выполнения своих функций.

Эмпатия:

- 18. Сотрудники организации оказывают индивидуальное внимание потребителям.
- 19. Услуги оказываются в удобное время.
- 20. Сотрудники организации относятся с заботой к потребителям.
- 21. Организация заботится о соблюдении интересов потребителей.
- 22. Сотрудники организации понимают специфические потребности своих потребителей.

2. Каждую характеристику (подсвойство) потребителям предлагается оценить с помощью двойной шкалы. Первая шкала используется для оценки ожиданий потребителей, или некоторой идеальной услуги, а вторая - для оценки потребительского восприятия фактически предложенной услуги. Обе шкалы имеют семь делений от «полностью не согласен» до «полностью согласен».

	Совершенно не согласен				Совершенно согласен		
Сотрудники отличного банка должны быть аккуратно одеты и производить приятное впечатление	1	2	3	4	5	6	7
Сотрудники банка «XXX» аккуратно одеты и производят приятное впечатление	1	2	3	4	5	6	7

Пример двойной шкалы

Разность между количественными оценками полученной (вторая шкала) и ожидаемой услуги (первая шкала) составляет оценку качества данной характеристики (подсвойства):

$$q_n = p_n - e_n \quad (1),$$

где q_n - качество по n-му подсвойству;

p_n , - значение исполнения n-го подсвойства;

e_n , - значение ожиданий по n-му подсвойству.

Например, если оценка по первой шкале (ожидания) составила 6, а по второй шкале (фактическая услуга) - 3, то уровень качества по данному подсвойству составит -3.

3. Суммарная оценка качества рассчитывается как средняя арифметическая по всем характеристикам:

$$q_i = \frac{\sum_{n=1}^{22} (p_n - e_n)}{22} \quad (2)$$

$$Q = \frac{\sum_{i=1}^N q_i}{N} \quad (3),$$

где q_i индивидуальная оценка качества для i-того потребителя;

Q - суммарная оценка качества для N потребителей.

4. Можно также рассчитать структурные показатели качества - определить индивидуальные оценки по каждому из основных показателей, скорректировав их на коэффициенты весомости, которые, в свою очередь, определяются каждым потребителем (см. формулу 4). Иными словами, каждый потребитель имеет собственную систему оценивания и самостоятельно устанавливает важность показателей.

$$q = \sum_{j=1}^5 q_j \times v_j, \quad q_j = \sum_{n=1}^k q_n \quad (4),$$

где q_j - индивидуальная оценка качества по j-тому показателю;

k - количество свойств, характеризующих основной показатель;

v_j - коэффициент весомости j-того показателя.

2.3.6. Вопросы для коллоквиумов, собеседования для оценки компетенции «ОПК-3.1»

№ 9. Методы оценки качества услуг.

1. Как Вы думаете, почему методы включенного наблюдения, "пробной покупки" и экспертного наблюдения называют объективными?

2. Определите, для каких услуг целесообразно использовать методы наблюдения: а) ресторан; б) химчистка; в) обучение иностранному языку; г) пассажирские перевозки.

3. В каких моделях качества услуги используется критериальный подход?
4. Как Вы думаете, в чем состоят основные недостатки метода SERVQUAL?
5. В какой модели качества услуг используются сходные с методом штрафных и премиальных факторов положения?
6. Как Вы считаете, влияют ли особенности типа услуг (банковские, гостиничные, образовательные и т.д.) на выбор критериального или процессного подхода к оценке качества? Могут ли критериальный и процессный подходы использоваться совместно? В каких случаях?
7. Как Вы думаете, на какой стадии потребления услуги (до, во время, после) появление позитивных или негативных событий имеет наибольшее значение для восприятия потребителем качества?
8. Как Вы считаете, чем отличаются методы оценки качества, построенные на индивидуальном интервью и на стандартной письменной анкете (например методы критических событий и Servqual) с позиций затрат на проведение оценки, квалификации сотрудников, способов обработки информации, информативности результатов?
9. Как Вы думаете, в какой сфере услуг потенциал подачи жалоб потребителем будет выше: парикмахерской, розничной торговле пищевыми продуктами, гостинице, обучении иностранному языку?
10. Можно ли считать полное отсутствие жалоб потребителей показателем высокого качества услуг?
11. Как Вы думаете, каковы основные достоинства и недостатки опроса сотрудников как метода оценки качества?

2.3.7. Доклады/презентации для оценки компетенции «ОПК-3.1»

№ 10. Автоматизация услуг.

Изучите источники и подготовьте презентацию для выступления на практическом занятии по теме "Возможная область применения автоматизации в следующих услугах (на выбор)":

- а) ресторан;
- б) гостиница;
- в) парикмахерская;
- г) обучение.

№ 11. Методы управления качеством услуг.

Подготовьте презентацию-доклад по одному из методов управления качеством услуг. В докладе обязательно представление примеров применения методов в сфере услуг.

2.3.8. Проекты для оценки компетенции «ОПК-3.1»

№ 12. Петля качества. Цикл Деминга.

Задание 1. Опираясь на представленные далее Петлю качества и Цикл Деминга, заполните таблицу - какие этапы петли качества относятся с каждому из пунктов цикла Деминга. Какие действия совершаются в пересечении для обеспечения качества услуг?

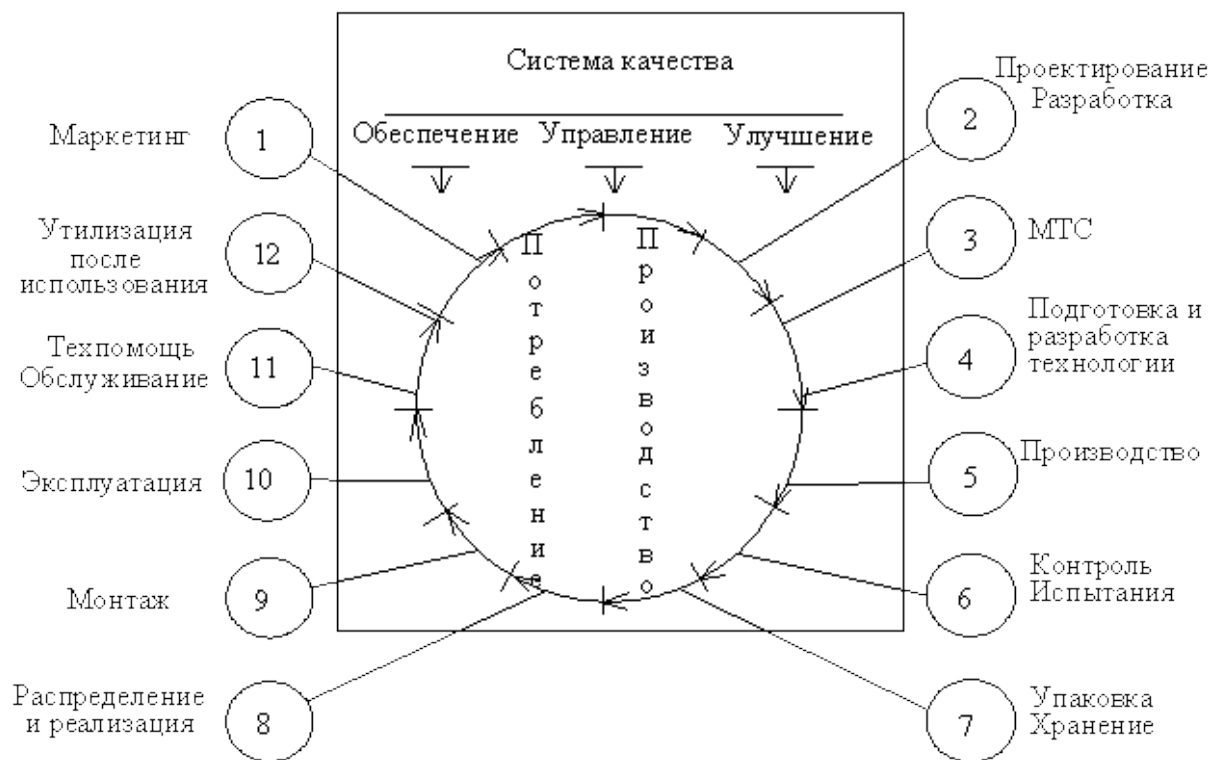


Рис.1 Петля качества



Рис. 2 Цикл Деминга (цикл PDCA)

	Планирование	Осуществление	Контроль	Управление воздействием (Улучшение)
Маркетинг				
Проектирование и разработка				

	Планирование	Осуществление	Контроль	Управление воздействием (Улучшение)
Материально-техническое снабжение				
Подготовка и разработка технологии				
Производство				
Контроль и испытания				
Упаковка и хранение				
Распределение и реализация				
Монтаж				
Эксплуатация				
Техпомощь. Обслуживание				
Утилизация				

Задание 2. Образуйте несколько групп по 3–4 человека. Используя модель «Петля качества» опишите этапы разработки ЖЦУ, разработанного для услуги, производство которой вы собираетесь организовать.

Описание должно включать название услуги, параметры ее эксплуатации (условия использования, надежность и т. д.), требования к качеству, упаковке, утилизации, предпочтения в отношении дизайна, девиз и название компании, ответственных лиц, обеспечивающих качество продукции на всех стадиях. ЖЦУ необходимо разработать по следующим этапам:

- маркетинговые исследования;
- проектирование продукта;
- планирование и разработка процесса;
- закупка;
- производство или обслуживание;
- проверка (контроль);
- упаковка и хранение;
- продажа и распределение;
- монтаж и наладка (если продукция подлежит монтажу);
- техническая поддержка и обслуживание;
- эксплуатация по назначению;
- послепродажная деятельность;
- утилизация и(или) переработка.

Подробно опишите действия, которые необходимо выполнить на каждом этапе ЖЦУ применительно к выбранной услуге.

Для представления ответственных за обеспечение качества на каждом этапе лиц разработайте схему организационной структуры предприятия и матрицу распределения функций (по вертикальной оси обозначьте этап жизненного цикла в соответствии с разработанной «петлей качества», по горизонтальной — службы и отделы в соответствии с разработанной организационной структурой предприятия).

Задание 3. Обеспечение качества продукции и услуг предполагает знание и использование 14 принципов Деминга. Предложите мероприятия по их реализации на

предприятиях сферы услуг (можно на примере своего проектного предприятия из 2 части практического задания). Результаты оформите в таблицу.

№	Принципы Деминга	Мероприятия по реализации принципов Деминга
1	Постоянное совершенствование качества товаров или услуг	
2	Принятие новой философии: отказ от низкого качества во всем	
3	Отказ от массового контроля	
4	Отказ от партнерских отношений, основанных только на цене продукции: установление долгосрочных партнерских отношений; уменьшение числа поставщиков	
5	Постоянное совершенствование системы производства и обслуживания	
6	Применение современных методов обучения персонала	
7	Внедрение современных методов руководства: функции руководства должны быть смещены с контроля количественных показателей на контроль качественных	
8	Исключение страха ошибки: способствование тому, чтобы сотрудники высказывались открыто	
9	Устранение барьеров между подразделениями предприятия	
10	Отказ от лозунгов, транспарантов и наставлений	
11	Отказ от количественных оценок работы	
12	Поддержание чувства профессиональной гордости в сотрудниках	
13	Внедрение на предприятии системы образования и самосовершенствования сотрудников	
14	Принятие любой работы по улучшению качества продукции	

2.3.9. Проекты для оценки компетенции «ОПК-3.2»

№ 13. Петля качества. Цикл Деминга.

Задание 1. Опираясь на представленные далее Петлю качества и Цикл Деминга, заполните таблицу - какие этапы петли качества относятся с каждому из пунктов цикла Деминга. Какие действия совершаются в пересечении для обеспечения качества услуг?

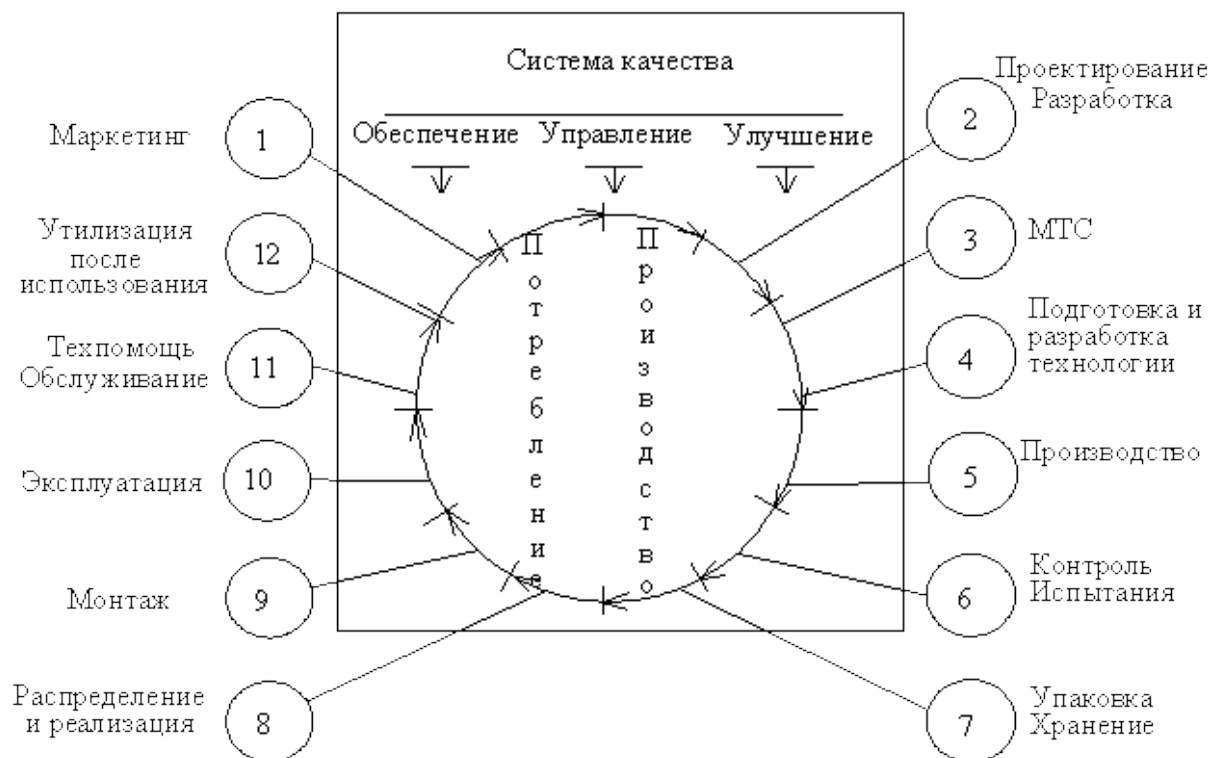


Рис.1 Петля качества

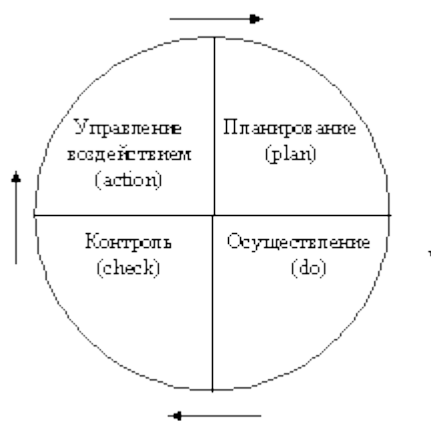


Рис. 2 Цикл Деминга (цикл PDCA)

	Планирование	Осуществление	Контроль	Управление воздействием (Улучшение)
Маркетинг				
Проектирование и разработка				

	Планирование	Осуществление	Контроль	Управление воздействием (Улучшение)
Материально-техническое снабжение				
Подготовка и разработка технологии				
Производство				
Контроль и испытания				
Упаковка и хранение				
Распределение и реализация				
Монтаж				
Эксплуатация				
Техпомощь. Обслуживание				
Утилизация				

Задание 2. Образуйте несколько групп по 3–4 человека. Используя модель «Петля качества» опишите этапы разработки ЖЦУ, разработанного для услуги, производство которой вы собираетесь организовать.

Описание должно включать название услуги, параметры ее эксплуатации (условия использования, надежность и т. д.), требования к качеству, упаковке, утилизации, предпочтения в отношении дизайна, девиз и название компании, ответственных лиц, обеспечивающих качество продукции на всех стадиях. ЖЦУ необходимо разработать по следующим этапам:

- маркетинговые исследования;
- проектирование продукта;
- планирование и разработка процесса;
- закупка;
- производство или обслуживание;
- проверка (контроль);
- упаковка и хранение;
- продажа и распределение;
- монтаж и наладка (если продукция подлежит монтажу);
- техническая поддержка и обслуживание;
- эксплуатация по назначению;
- послепродажная деятельность;
- утилизация и(или) переработка.

Подробно опишите действия, которые необходимо выполнить на каждом этапе ЖЦУ применительно к выбранной услуге.

Для представления ответственных за обеспечение качества на каждом этапе лиц разработайте схему организационной структуры предприятия и матрицу распределения функций (по вертикальной оси обозначьте этап жизненного цикла в соответствии с разработанной «петлей качества», по горизонтальной — службы и отделы в соответствии с разработанной организационной структурой предприятия).

Задание 3. Обеспечение качества продукции и услуг предполагает знание и использование 14 принципов Деминга. Предложите мероприятия по их реализации на

предприятиях сферы услуг (можно на примере своего проектного предприятия из 2 части практического задания). Результаты оформите в таблицу.

№	Принципы Деминга	Мероприятия по реализации принципов Деминга
1	Постоянное совершенствование качества товаров или услуг	
2	Принятие новой философии: отказ от низкого качества во всем	
3	Отказ от массового контроля	
4	Отказ от партнерских отношений, основанных только на цене продукции: установление долгосрочных партнерских отношений; уменьшение числа поставщиков	
5	Постоянное совершенствование системы производства и обслуживания	
6	Применение современных методов обучения персонала	
7	Внедрение современных методов руководства: функции руководства должны быть смещены с контроля количественных показателей на контроль качественных	
8	Исключение страха ошибки: способствование тому, чтобы сотрудники высказывались открыто	
9	Устранение барьеров между подразделениями предприятия	
10	Отказ от лозунгов, транспарантов и наставлений	
11	Отказ от количественных оценок работы	
12	Поддержание чувства профессиональной гордости в сотрудниках	
13	Внедрение на предприятии системы образования и самосовершенствования сотрудников	
14	Принятие любой работы по улучшению качества продукции	

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 сдается 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. Существующие подходы к определению качества.	ОПК-3.1
2.	Свойства услуг. Особенности качества услуг.	ОПК-3.1
3.	Модели качества услуг	ОПК-3.1
4.	Понятие измерения и оценки качества. Квалиметрия	ОПК-3.1
5.	Факторы, влияющие на измерение качества услуг	ОПК-3.1
6.	Уровни и условия сравнимости. Шкалы измерений.	ОПК-3.1
7.	Проблемы измерения качества и ошибки.	ОПК-3.1
8.	Методы оценки качества услуг	ОПК-3.1
9.	Аудит качества	ОПК-3.1, ОПК-3.2
10.	Стратегическое планирование качества. Политика в области качества.	ОПК-3.1, ОПК-3.2
11.	Контроль качества. Значение и этапы	ОПК-3.1, ОПК-3.2
12.	Обеспечение качества. Методы	ОПК-3.1, ОПК-3.2
13.	Улучшение качества. Стратегии улучшения качества.	ОПК-3.1, ОПК-3.2
14.	Автоматизация услуг. Достоинства, недостатки, влияние на качество.	ОПК-3.1
15.	Методы управления качеством в сфере услуг: QFD; бенчмаркинг, FMEA, пока-йоке, простые статистические методы контроля, 7 инструментов управления качеством	ОПК-3.1, ОПК-3.2
16.	Сбалансированная система показателей	ОПК-3.1, ОПК-3.2
17.	Организация управления качеством: организационная структура, информационно-коммуникационная система, работа с сотрудниками, культура качества	ОПК-3.1, 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-3.1, ОПК-3.2
2	ОПК-3.1
3	ОПК-3.1, ОПК-3.2
4	ОПК-3.1
5	ОПК-3.2
6	ОПК-3.1, ОПК-3.2
7	ОПК-3.1
8	ОПК-3.1

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	b
2	d
3	1e, 2g, 3d, 4c, 5b, 6a, 7f
4	d
5	a
6	d
7	c
8	c, d, e

Перечень тестовых вопросов

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

Особая форма комиссионной проверки, при которой оценивается функционирование формализованной системы менеджмента качества

- a. Тайный покупатель
- b. Аудит качества
- c. Анализ контактных точек
- d. SERVQUAL

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

Модель качества, согласно которой в зависимости от влияния степени реализации ожиданий потребителя по тем или иным характеристикам продукта на уровень удовлетвор-

енности потребителя, выделяются градации качества продукта: базовое качество; требуемое качество; желаемое качество?

- a. Модель Грэнрооса
- b. Модель разрывов качества
- c. Модель Донабсдиана
- d. Модель Кано

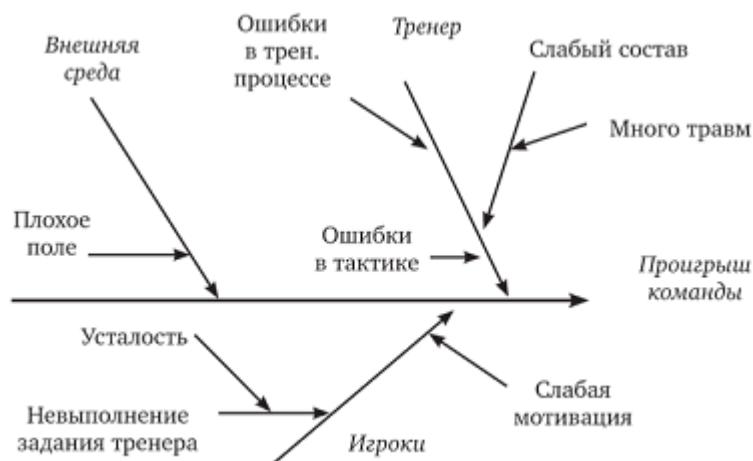
№ 3. Задание на соответствие. Соотнесите элементы двух списков.

Установите соответствие принципов менеджмента качества и их характеристик

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1. Ориентация на потребителя | a. Эффективные решения основываются на анализе объективных фактических данных и информации. |
| 2. Лидерство | b. Неизменной целью организации является постоянное улучшение ее деятельности. |
| 3. Вовлечение персонала | c. Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом. |
| 4. Процессный подход | d. Работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности. |
| 5. Улучшение | e. Организации зависят от своих потребителей и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания. |
| 6. Решения, основанные на фактах | f. Организация и ее партнеры взаимозависимы. Взаимовыгодные отношения между ними способствуют расширению возможностей каждого из них создавать ценности. |
| 7. Управление взаимоотношениями | g. Руководители обеспечивают единство целей и направления деятельности организации. Они должны создавать и поддерживать среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации. |

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

Какой из методов контроля качества представлен на иллюстрации?



- a. Контрольная карта
- b. Граф связей
- c. Диаграмма Парето
- d. Диаграмма Исикавы "Рыбья кость"

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

Цикл Деминга (PDCA) включает в себя

- a. 4 этапа: планирование – реализация – контроль – управляющее воздействие
- b. 11 этапов, в том числе: 1-маркетинг, 11- утилизация
- c. 4 этапа: планирование, организация, мотивация и контроль

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

Документ декларативного характера, в котором руководство формулирует свое отношение к качеству продукции и услуг и берет на себя обязательства по реализации основных направлений в этой области — это:

- a. Международный стандарт ИСО 9000
- b. Регламент ОТК
- c. Единые правила качества изделий
- d. Политика в области качества

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

Оценки, полученные в каких шкалах, нельзя делить (поскольку в этих шкалах не установлен масштаб измерения) и нельзя использовать для расчета среднеарифметических значений?

- a. регулярных
- b. вспомогательных
- c. качественных
- d. количественных

№ 8. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.

К достоинствам автоматизации относятся (3 верных):

- a. потеря информации о нуждах потребителей
- b. потеря эффекта «перекрестных продаж»
- c. сокращение расходов на персонал
- d. повышение производительности и эффективности процесса

е. повышение доступности во времени и пространстве