

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Менеджмент качества услуг в сфере гостеприимства

Код модуля
1161073

Модуль
Управление в сфере гостеприимства

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Томилова Светлана Васильевна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта

Согласовано:

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

Авторы:

- Томилова Светлана Васильевна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Менеджмент качества услуг в сфере гостеприимства

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	1
		Тезисы	1
		Кейс-анализ	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Менеджмент качества услуг в сфере гостеприимства

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-2 -Способен объяснять, прогнозировать явления и процессы, выявлять значимые проблемы и вырабатывать пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций	У-2 - Определять способы и оценивать альтернативные пути решения проблем в профессиональной области с использованием научных теорий и концепций, методики прогнозирования	Лекции Практические/семинарские занятия Тезисы Экзамен
ПК-4 -Способен разрабатывать и	З-1 - Объясняет положения теории организации	Домашняя работа Кейс-анализ

внедрять системы управления качеством гостиничных услуг	<p>обслуживания в контексте повышения качества услуг и факторов, влияющих на качество сервиса</p> <p>З-2 - Приводит примеры основных нормативно-правовых документов в области стандартизации услуг, общероссийского классификатора услуг населению</p> <p>П-1 - Моделирует процессы управления качеством гостиничных услуг</p> <p>П-2 - Имеет практический опыт объективного оценивания процессов оказания гостиничных услуг, а так же обеспечения требуемого качества в процессе оказания гостиничных услуг</p> <p>У-1 - Определяет оптимальные методы проектирования и внедрения системы управления качеством гостиничных услуг</p> <p>У-2 - Обосновывает показатели качества гостиничных услуг и методики оценки их качества</p>	<p>Контрольная работа</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Экзамен</p>
---	---	--

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.2		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>кейс-анализ</i>	1,3	30
<i>контрольная работа</i>	1,8	70
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.4		
Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.6		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.8		

Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	1,12	70
<i>тезисы</i>	1,10	30
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям–нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение

	умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Качество услуг организаций сферы гостеприимства как объект управления.
 2. Система управления качеством услуг организаций сферы гостеприимства.
 3. Сертификация и стандартизация в управлении качеством.
 4. Методы, инструменты и технологии управления качеством гостиничных услуг.
- LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. Исследование факторов, обеспечивающих качество гостиничных услуг.
2. Планирование качества услуг в средствах размещения.
3. Исследование уровня удовлетворенности потребителей качеством гостиничных услуг.
4. Взаимосвязь качества услуг и конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства.

Примерные задания

Тестовые задания

1. К отличительным особенностям гостиничных услуг относятся:
 - а) неотделимость от производителя;
 - б) постоянство качества;
 - в) сохраняемость;
 - г) совпадение процесса производства и потребления.
2. Разрыв между предоставлением услуги и внешней информацией, участвующей в формировании представления клиента о получаемой услуге возникает когда имеет место:
 - а) нескоординированная горизонтальная связь между подразделениями гостиницы и маркетологами;
 - б) нескоординированная горизонтальная связь между подразделениями гостиницы и рекламными агентами;
 - в) плохое понимание обслуживающим персоналом выполняемых функций;
 - г) неприемлемая система контроля и наблюдения.
3. Разрыв между потребительскими ожиданиями и их восприятием руководством гостиницы возникает, когда имеет место:

- а) плохое понимание персоналом выполняемых функций;
 - б) отсутствие обратной связи между клиентами и гостиничным предприятием;
 - в) низкая эффективность проведенных маркетинговых исследований рынка гостиничных услуг;
 - г) ощущения невыполнимости запрашиваемой услуги.
4. Согласно правил предоставления гостиничных услуг в РФ, без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:
- а) чистка обуви;
 - б) доставка в номер корреспонденции при ее получении;
 - в) услуги копирования.
5. Согласно правил предоставления гостиничных услуг в РФ к основным услугам гостиниц относятся:
- а) услуги проживания;
 - б) развлекательные услуги;
 - в) услуги связи.
6. Какими из следующих критериев, согласно правил предоставления гостиничных услуг в РФ, определяется их качество:
- а) безопасность;
 - б) наличие корпоративной культуры в гостинице;
 - в) наличие дресс-кода.
7. Карта качества обслуживания в гостиничном предприятии называется нормативной если она заполняется:
- а) группой клиентов;
 - б) контролером-экспертом;
 - в) индивидуальным клиентом;
 - г) группой экспертов.
8. Согласно правил предоставления гостиничных услуг в РФ, без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг:
- а) вызов скорой помощи;
 - б) побудка к определенному времени;
 - в) предоставление переводчика;
 - г) глажение одежды.
9. Перечень дополнительных услуг зависит от:
- а) месторасположения гостиницы;
 - б) категории гостиницы;
 - в) целевого рынка гостиницы;
 - г) желания руководства гостиницы.
10. В международной практике гостиницы разделяются на следующие уровни обслуживания:
- а) высший уровень, средний уровень, низший уровень;
 - б) мировой стандарт, средний уровень обслуживания, ограниченное обслуживание.
- LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа

Примерный перечень тем

1. К каким категориям относят понятие "качество"? Охарактеризуйте эти категории. 2. В чём заключается отличие категорий "качество" и "потребительная стоимость"? 3. Как определяется понятие "качество" государственным и международным стандартами?

2. Какие факторы влияют на уровень качества услуг? 2. Какова динамика и взаимосвязь уровня качества услуг гостиничного предприятия? 3. Как группируют потребительские ценности?

3. Что вы понимаете под планированием качества? 2. Каковы задачи и предмет планирования качества? 3. Какова специфика планирования качества?

4. Стандартизация в обеспечении качества услуг. Международный стандарт ИСО 9001 "Системы менеджмента качества. Требования".

Примерные задания

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.3. Тезисы

Примерный перечень тем

1. Управление качеством в сфере услуг.

2. Основные аспекты методологии системы менеджмента качества.

3. Система менеджмента качества: сущность, структура, особенности реализации в сфере услуг .

4. Система управления качеством гостиничных услуг.

5. Управление качеством обслуживания в гостиницах.

Примерные задания

Федосеев С.В, Ефремова Л.Б Управление качеством в сфере услуг // Международный журнал прикладных наук и технологий «Integral». 2018. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-kachestvom-v-sfere-uslug-1>

Смирнова Е. К. Основные аспекты методологии системы менеджмента качества // Интерактивная наука. 2017. №13. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osnovnyye-aspekty-metodologii-sistemy-menedzhmenta-kachestva>

Селиванова М. В. Система менеджмента качества: сущность, структура, особенности реализации в сфере услуг // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2015. №9. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sistema-menedzhmenta-kachestva-suschnost-struktura-osobennosti-realizatsii-v-sfere-uslug>

Павленко И. Г. Система управления качеством гостиничных услуг // Сервис в России и за рубежом. 2019. №5 (87). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sistema-upravleniya-kachestvom-gostinichnyh-uslug>

Хуранов А. Б., Карданова З. М., Жашаева М. Т. Управление качеством обслуживания в гостиницах // Евразийский Союз Ученых. 2015. №10-5 (19). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-kachestvom-obsluzhivaniya-v-gostinitsah>

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.4. Кейс-анализ

Примерный перечень тем

Примерные задания

Организация управления качеством услуг за рубежом. 2. Японские подходы к качеству.

3. Кружки качества. 4. Уильям Эдвардс Деминг. Цикл Деминга (PDCA), Джозеф М.Джуран (Спираль качества), Каору Исикава (Диаграмма Исикавы), Филипп

Кросби(Система Ноль дефектов), Арманд В. Фейгенбаум (Теория комплексного управления качеством).

В чем отличия американского, европейского и японского подходов к обеспечению качества продукции? 2. Каково содержание философии менеджмента, ориентированной на качество?

3. Что представляют собой Кружки качества?

Вариант №1.

1. Система менеджмента качества.

2. Интерпретация и алгоритм построения контрольной карты по качественному признаку.

Вариант №2.

1. Контроль, оценка и испытания качества продукции.

2. Интерпретация и алгоритм построения контрольной карты по количественному признаку.

Вариант №3.

1. Логистика и TQM.

2. Интерпретация и алгоритм построения гистограммы.

Вариант №4.

1. Управление качеством при проектировании, закупках, обслуживании и взаимоотношениях с потребителями.

2. Интерпретация метода стратификации (раслаивания данных) и алгоритм построения диаграммы рассеяния.

Вариант №5.

1. Национальные премии по качеству и применение критериев премий по качеству для проведения самооценки организаций.

2. Интерпретация и алгоритм построения карты кумулятивных сумм.

Вариант №6.

1. Информационное обеспечение управления качеством.

2. Интерпретация и алгоритм построения диаграммы Парето.

Вариант №7.

1. Аудит и сертификация систем менеджмента качества.

2. Интерпретация кружков качества и алгоритм использования контрольного листка.

Вариант №8.

1. Определение эффективности управления качеством.

2. Алгоритм использования диаграммы Исикавы.

Вариант №9.

1. Квалиметрия и ее применение в управлении качеством.

2. Развертывание функции качества (QFD).

Вариант №10.

1. Стандартизация требований к объектам и системам качества.

2. Расчет и оценка затрат на качество.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. Качество как объект управления. Качество как социально-экономическая категория.
 2. Теоретические предпосылки управления качеством. Термины и определения.
 3. Свойства и функции качества. Аспекты качества: национальный; политический; технический; экономический.
 4. Общие требования по качеству услуг.
 5. Качество услуг в сфере индустрии гостеприимства. Товар и услуга, интегральные характеристики качества
 6. Анализ гостиничного продукта.
 7. Разработка и внедрение системного подхода к управлению качеством.
 8. Качество и стандарты.
 9. Решение проблем повышения качества товаров и услуг через стандартизацию, сертификацию, метрологию, квалиметрию.
 10. Система международных стандартов ИСО серии 9000:2000.
 11. Условия создания качественного сервиса на гостиничном предприятии.
 12. Показатели качества, используемые потребителями для оценки качества предоставляемых им услуг.
- LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.