

Министерство культуры Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Кемеровский государственный институт культуры»
Факультет социально-культурных технологий
Кафедра управления и экономики социально-культурной сферы

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине
МЕНЕДЖМЕНТ-КАЧЕСТВА В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки
43.04.02 «Туризм»

Профиль подготовки
«Экономика и управление в сфере туризма»

Квалификация (степень) выпускника
магистр

Форма обучения
Очная, заочная

Год набора - 2023

Утвержден на заседании кафедры
управления и экономики социально-культурной сферы
19.05.2023 г., протокол № 12.

Сооставитель: Мухамедиева С. А.

Кемерово

Фонд оценочных средств

1. Перечень оцениваемых компетенций:

УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели;

ПК-3 Способен применять научные концепции исследования и моделирования для обоснования стратегических решений по развитию сферы туризма на различных уровнях управления.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижения:

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций		
	знать	уметь	владеть
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели		Демонстрировать понимание принципов командной работы (знать роли в команде, типы руководителей, способы управления коллективом) (У1)	Владеть методикой руководства членами команды для достижения поставленной задачи (В1)
ПК-3 Способен применять научные концепции исследования и моделирования для обоснования стратегических решений по развитию сферы туризма на различных уровнях управления		Уметь обосновывать выбор научных концепций и методов исследования и моделирования развития сферы туризма (У2) Уметь проводить предпроектный анализ с применением современных методов научных исследований (У3)	Владеть методикой исследования и моделирование развития рынка туристских услуг, обоснование стратегических решений по развитию предприятий сферы туризма (В2)

3. Формируемые компетенции в структуре учебной дисциплины и средства их оценивания

№ п/п	Разделы (темы) дисциплины	Код оцениваемой компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУВ)	Оценочное средство
Раздел 1. Менеджмент качества				
1.1.	Методологические основы менеджмента качества	УК-3, ПК-3	У1, У2, У3, В1, В2	Проверка результатов практических заданий
1.2.	Документация системы менеджмента качества.	УК-3, ПК-3	У1, У2, У3, В1, В2	Проверка результатов практических заданий; тестовый контроль
Раздел 2. Качество продукции и услуг				
2.1.	Качество и полезность продукции и услуг	УК-3, ПК-3	У1, У2, У3, В1, В2	Проверка результатов практических заданий; тестовый контроль
2.2.	Качество услуг в индустрии туризма.	УК-3, ПК-3	У1, У2, У3, В1, В2	Проверка результатов практических заданий; тестовый контроль
2.3.	Качество и методы	УК-3, ПК-3	У1, У2, У3,	Проверка результатов

	оценки гостиничного обслуживания.		B1, B2	практических заданий; тестовый контроль
Раздел 3. Нормативно-правовые акты в туризме в области стандартизации и оценки соответствия.				
3.1.	Федеральный закон «О техническом регулировании»		У1, У2, У3, B1, B2	Проверка результатов практических заданий; тестовый контроль
3.2.	Стандартизация в сфере туризма	УК-3, ПК-3	У1, У2, У3, B1, B2	Проверка результатов практических заданий; тестовый контроль
Раздел 4. Система добровольной сертификации в индустрии туризма				
4.1.	Порядок проведения сертификации	УК-3, ПК-3	У1, У2, У3, B1, B2	Проверка результатов практических заданий; тестовый контроль
4.2.	Сертификация услуг по организации экскурсий	УК-3, ПК-3	У1, У2, У3, B1, B2	Проверка результатов практических заданий; тестовый контроль
Раздел 5. Классификация средств размещения и номеров на категорию				
5.1.	Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения	УК-3, ПК-3	У1, У2, У3, B1, B2	Проверка результатов практических заданий; тестовый контроль
5.2.	Методика оценки соответствия средств размещения категориям	УК-3, ПК-3	У1, У2, У3, B1, B2	Проверка результатов практических заданий; тестовый контроль
5.3.	Услуги средств размещения.	УК-3, ПК-3	У1, У2, У3, B1, B2	Проверка результатов практических заданий; тестовый контроль

4. Оценочные средства по дисциплине для текущего контроля и описание критериев оценивания

4.1. Описание критериев оценивания компетенций на различных уровнях их формирования

При выставлении оценки преподаватель учитывает: логику, структуру, стиль ответа; культуру речи, манеру общения; готовность к дискуссии, аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления; умение приложить теорию к практике, решить задачи.

Нулевой уровень («неудовлетворительно»). Результаты обучения студента свидетельствуют:

З) об усвоении им некоторых элементарных знаний, но студент не владеет понятийным аппаратом изучаемой предметной области (учебной дисциплины);

У) не умеет установить связь теории с практикой;

В) не владеет способами решения практико-ориентированных задач.

Первый уровень - пороговый («удовлетворительно»). Достигнутый уровень оценки результатов обучения студента показывает:

З) знания имеют фрагментарный характер, отличаются поверхностностью и малой содержательностью; студент раскрывает содержание вопроса, но не глубоко, бессистемно, с некоторыми неточностями;

У) слабо, недостаточно аргументированно может обосновать связь теории с практикой;

В) способен понимать и интерпретировать основной теоретический материал по дисциплине.

Второй уровень повышенный («хорошо»). Студент на должном уровне:

З) раскрывает учебный материал: даёт содержательно полный ответ, требующий незначительных дополнений и уточнений, которые он может сделать самостоятельно после наводящих вопросов преподавателя;

У) демонстрирует учебные умения и навыки в области решения практико-ориентированных задач;

В) владеет способами анализа, сравнения, обобщения и обоснования выбора методов решения практико-ориентированных задач.

Третий уровень продвинутый («отлично»). Студент, достигающий должного уровня:

З) даёт полный, глубокий, выстроенный логично по содержанию вопроса ответ, используя различные источники информации, не требующий дополнений и уточнений;

У) доказательно иллюстрирует основные теоретические положения практическими примерами;

В) способен глубоко анализировать теоретический и практический материал, обобщать его, самостоятельно делать выводы, вести диалог и высказывать свою точку зрения.

По конкретной дисциплине содержание уровня может быть представлено как в полном объеме (З+У+В), так в частичном (З; З+У; З+В; У+В; У; В).

4.2 Критерии оценивания вопросов для устного опроса

1. Этапы развития систем качества.

2. Взаимосвязь системы менеджмента качества с другими подсистемами управления, обеспечивающими деятельность компаний в сфере туризма

3. Философия и технология менеджмента качества

4. Технические регламенты в сфере туризма

5. Порядок сертификации туристских услуг

Знания темы учебной дисциплины, продемонстрированные в ходе устного опроса, оцениваются 0 - 2 баллов. Результаты устного опроса оцениваются в баллах в соответствии со следующими критериями:

– обучающийся свободно владеет материалом учебной дисциплины - 2 балла;

– ответы обучающегося на вопросы не полны, не точны - 1 балл;

– обучающийся не участвует в устном опросе или дает неправильные ответы - 0 баллов.

4.3 Критерии оценивания рефератов по дисциплине

1. Основные показатели и направления в организации качества обслуживания.

2. Менеджмент качества персонала предприятия индустрии туризма

3. Требования к исполнителям по обеспечению ими качества услуг.

4. Должностные инструкции сотрудников туристской компании.

5. Внутрифирменные процедуры и ответственность.

6. Направления качества обслуживания.

7. Контроллинг за соблюдением условий обслуживания турфирмой, рассмотрение претензий и жалоб туристов

8. Агентский и потребительский подходы к качеству обслуживания

9. Планирование и обеспечение качества услуг.

10. Этапы развития менеджмента качества услуг в туризме

Критерии оценивания

Тема реферата выбирается из списка, рекомендованного преподавателем; также возможен вариант самостоятельного выдвижения студентом темы, при условии обязательного согласования с преподавателем.

Реферат представляет собой развернутое изложение рассматриваемого вопроса в соответствии с заданной структурой (требования к структуре представлены в электронном учебно-методическом комплексе дисциплины, размещенном на сайте «Электронная образовательная среда КемГИК»).

Реферат оценивается по каждому из представленных критериев:

- отражение всех заданных аспектов- 2 балла;
- глубина владения материалом, грамотность и логичность изложения материала - 1 балл;
- качество оформления реферата (отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, правильность оформления текстовой части) - 1 балл.

Таким образом, максимальное количество баллов за доклад реферат составляет 4 балла.

4.4. Критерии оценивания практических занятий

В ходе освоения учебной дисциплины предусмотрено 10 практических занятия

Критерии оценивания:

- работа выполнена в полном объеме, даны правильные, развернутые ответы на контрольные вопросы - 5 баллов;
- работа выполнена в полном объеме, даны неточные или неполные ответы на контрольные вопросы - 4 балла;
- работа выполнена в полном объеме, даны неправильные ответы на контрольные вопросы - 3 балла;
- работа выполнена не в полном объеме, даны неточные или неполные ответы на контрольные вопросы - 2 балла;
- работа выполнена не в полном объеме, даны неправильные ответы на контрольные вопросы - 1 балл;
- работа не выполнена - 0 баллов.

5 Оценочные средства по дисциплине для промежуточного контроля

5.1 Вопросы к экзамену

Обязательным условием допуска к экзамену является выполнение всех практических заданий по курсу и прохождение тестовых заданий. Среднее арифметическое значение всех полученных оценок в ходе текущей аттестации может служить основанием для допуска.

В тестовом задании представлены вопросы, которые имеют закрытый и открытый характер.

	Вопрос	Ответ
1	<i>Выберите один вариант ответа.</i> Принцип «Подход как к процессу» означает, что: 1. Желаемый результат более продуктивен, если управление ресурсами осуществляется как процессом 2. Необходимо выявлять процессы коммерческой деятельности предприятия 3. Организация должна управлять всеми бизнес- процессами изготовления продукции	1.Желаемый результат более продуктивен, если управление ресурсами осуществляется как процессом
2	<i>Выберите один вариант ответа.</i> Составной частью механизма управления качеством продукции является: 1. Система менеджмента качества 2. Политика предприятия в области новой продукции 3. Система контроля качества продукции	1.Система менеджмента качества
3	<i>Выберите один вариант ответа.</i> Система менеджмента качества создается для: 1. Реализации целей организации, обеспечивающих решение его стратегических задач в области качества 2. Реализации политики предприятия в области качества 3. Объединение целей в области качества структурных подразделений организации	1. Реализации целей организации, обеспечивающих решение его стратегических задач в области качества
4	<i>Выберите один вариант ответа.</i> Механизм управления качеством включает: 1. Задачи стратегического планирования	1.Задачи стратегического планирования

	2. Издержки предприятия 3. Реализацию продукции	
5	<i>Выберите один вариант ответа.</i> Политика предприятия в области качества формируется: 1. Руководством предприятия 2. Советом директоров предприятия 3. Нанятым квалифицированным менеджером	1.Руководством предприятия
6	<i>Выберите один вариант ответа.</i> СМК должна включать следующие системообразующие процессы: 1. Управление ресурсами 2. Управление персоналом 3. Управление финансами	1.Управление ресурсами
7	<i>Выберите один вариант ответа.</i> Субъект управления качеством- это: 1. Руководство организации 2. Смежники 3. Поставщики	1.Руководство организации.
8	<i>Выберите один вариант ответа.</i> Объект управления качеством- это: 1. Организация 2. Совет директоров организации 3. Руководство структурных подразделений организации	1. Организация
9	<i>Выберите один вариант ответа.</i> Процессный подход- это: 1. Политика качества организации 2. Принцип организации 3. Руководство к деятельности организации	1. Политика качества организации
10	<i>Впишите пропущенное слово.</i> Деятельность, включающая проведение измерений, экспертизы, испытаний или оценки параметров объекта и сравнение полученных величин с установленными требованиями к этим параметрам- это _____ качества	контроль
11	<i>Впишите пропущенное слово.</i> Деятельность, устанавливающая требования к качеству и применению отдельных составляющих систем качества (при этом предполагается определение конкретных показателей качества по всем направлениям деятельности фирмы) - это _____ качества	планирование
12	<i>Впишите пропущенное слово.</i> Концепция «Ноль дефектов» появилась на фазе эволюции управления качеством, которая называется фазой _____ качества	менеджмента
13	<i>Впишите пропущенное слово.</i> Кто впервые изложил принципы управления качеством?	Деминг Э.
14	<i>Выберите один вариант ответа.</i> Сертификация продукции... 1. Действие третьей стороны (органа по сертификации), идентифицированная продукция соответствует конкретно стандарту или другому нормативному документу. 2. Сертификация, вводимая в качестве необходимого условия реализации продукции на территории какой-либо страны для использования по прямому назначению. 3.Сертификация продукции влияющей на безопасность и охрану	1. Действие третьей стороны (органа по сертификации), идентифицированная продукция соответствует конкретно стандарту или другому нормативному

	окружающей среды, обязательное требование Закона «О защите прав потребителей».	документу.
15	<i>Выберите один вариант ответа.</i> Категория «качество» в туризме имеет: 1. Технический аспект 2. Географический аспект 3. Гендерный аспект	1. Технический аспект
16	<i>Выберите один вариант ответа.</i> Долговечность — это..... 1. Показатель надежности 2. Экономический показатель 3. Показатель назначения	1. Показатель надежности
17	<i>Выберите один вариант ответа.</i> Интегральный показатель качества отражает: 1. Одно из свойств услуги, продукции 2. Отношение суммарного полезного эффекта от эксплуатации продукции к суммарным затратам на ее создание и эксплуатацию 3. Несколько простых свойств совместно	2. Отношение суммарного полезного эффекта от эксплуатации продукции к суммарным затратам на ее создание и эксплуатацию
18	<i>Выберите один вариант ответа.</i> Какой из приведенных показателей качества не входит в показатели надежности: 1. Блочность 2. Безотказность 3. Долговечность 4. Сохранность	1. Блочность
19	<i>Выберите один вариант ответа.</i> Какой из методов не применяется при определении показателей качества: 1. Измерительный (регистрационный) 2. Расчетный 3. Дифференциальный 4. Органолептический	1. Измерительный (регистрационный)
20	<i>Выберите один вариант ответа.</i> В каких единицах может измеряться уровень качества: 1. В относительных единицах 2. В любых натуральных единицах 3. В денежных единицах	1. В относительных единицах

Шкала оценивания:

Тестирование обучающихся проводится после изучения дисциплины в соответствии с настоящей программой и является обязательным для всех студентов. Тесты включены в учебно-методический комплекс дисциплины, размещенный в «Электронной образовательной среде КемГИК».

Тесты включают 20 тестовых заданий. Результаты тестирования оцениваются в баллах в соответствии со следующими критериями:

- 100-90% (20-18 правильных ответов) - 20-18 баллов, «отлично»;
- 89-75% (17-15 правильных ответов) - 17-15 баллов, «хорошо»;
- 74-60% (14-12 правильных ответов) - 14-12 баллов, «удовлетворительно»;
- ниже 60% (11 и менее правильных ответов) - 11 и менее баллов, «неудовлетворительно».

5.2 Методика и критерии оценки результатов обучения по дисциплине

Критерии оценивания

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточной аттестации в форме экзамена определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Общие правила оценки успеваемости обучающегося в течение семестра

<i>Виды работ</i>	<i>Количество баллов</i>
Практическое занятие	Максимум $5 \times 10 = 50$ баллов
Устный опрос	Максимум $2 \times 5 = 10$ баллов
Подготовка реферата	Максимум $4 \times 5 = 20$ баллов
Тестирование	Максимум 20 баллов
<i>Итого за семестр:</i>	Максимум – 100 баллов

«Отлично» выставляется, если обучающийся достиг продвинутого уровня формирования компетенций – обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

«Хорошо» выставляется, если обучающийся достиг повышенного уровня формирования компетенций – обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

«Удовлетворительно» выставляется, если обучающийся достиг порогового уровня формирования компетенций – обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

«Неудовлетворительно» соответствует нулевому уровню формирования компетенций; обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

Шкала перевода баллов в оценки при промежуточной аттестации в форме экзамена

Уровень формирования компетенции	Оценка	Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Продвинутый	Отлично	90	100
Повышенный	Хорошо	75	89
Пороговый	Удовлетворительно	60	74
Нулевой	Неудовлетворительно	0	59