

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Факультет естественных наук
Кафедра географии



УТВЕРЖДАЮ

Врио декана факультета
естественных наук

 М.В. Воронов
«12» декабря 2023 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине
«Управление качеством туристского продукта»

По направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная

Курс 4

Разработчик:

доц. кафедры, канд. пед. наук,
доц. С.Н. Кобзова

И.о. заведующего кафедрой географии
Ю.Ю. Чикина

Протокол 
от «21» ноября 2023 г. № 7

Луганск, 2023

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины (модуля) «Управление качеством туристского продукта» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу дисциплины (модуля).

1.2. Цели и задачи фонда оценочных средств

Цель ФОС – установить соответствие уровня подготовки обучающегося требованиям ФГОС ВО бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 08 июня 2017 г. по № 516 (с изменениями и дополнениями).

1.3. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижения:

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения
Общепрофессиональные	
ОПК-3	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.
Профессиональные	
ПК-1	ПК-1.1. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности. ПК-1.2. Осуществляет руководство трудовым коллективом, персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации, управление материальными ресурсами.

1.4. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

Этапы формирования компетенций	Компетенции	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
Научные основы управления качеством услуг. Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством	ОПК-3, ПК-1	Доклад, письменные ответы на вопросы, тестирование
Система управления качеством услуг	ОПК-3, ПК-1	Доклад, письменные ответы на вопросы, тестирование
Эффективность управления качеством услуг предприятий в сфере туризма. Управления и проектирования качества предоставления гостиничных услуг	ОПК-3, ПК-1	Доклад, письменные ответы на вопросы, тестирование

Условия создания качественного сервиса на туристических и гостиничных предприятиях.	ОПК-3, ПК-1	Доклад, рефераты, письменные ответы на вопросы, тестирование
Организация контроля качества туристических услуг	ОПК-3, ПК-1	Доклад, письменные ответы на вопросы, тестирование
Основы теории стандартизации и сертификации услуг	ОПК-3, ПК-1	Конспектирование основных теоретических положений темы. Подготовка реферата и создание мультимедийной презентации. Работа над вопросами для самоконтроля.
Стандартизация и сертификации туристических услуг	ОПК-3, ПК-1	Конспектирование основных теоретических положений темы. Подготовка реферата и создание мультимедийной презентации. Работа над вопросами для самоконтроля.
Лицензирование предприятий в сфере туризма	ОПК-3, ПК-1	Конспектирование основных теоретических положений темы. Подготовка реферата и создание мультимедийной презентации. Работа над вопросами для самоконтроля.
Текущая аттестация	ОПК-3, ПК-1	Контрольная работа
Промежуточная аттестация	ОПК-3, ПК-1	Зачет (устный)

1.5. Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Результаты сформированности
ОПК-3	<p>Знает: требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.</p> <p>Умеет: находить и устанавливать контакты с деловыми партнерами, оказывающими необходимые услуги для формирования качественного турпродукта; демонстрировать открытое и честное отношение к потребителю туристских услуг; обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; критически оценивать эффективность использования недобросовестной рекламы и некачественных информационных материалов.</p> <p>Владеет навыками: обеспечения требуемого качества туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами; реализации намеченных целей по повышению качества оказания услуг в туристской сфере.</p>
ПК-1	<p>Знать: основные теоретические положения менеджмента туризма, его современное состояние и перспективы развития.</p> <p>Уметь: принимать эффективные управленческие решения, учитывая необходимые данные анализа организационно-управленческой ситуации для выполнения стратегических и тактических целей туристского предприятия и удовлетворения потребностей туристов; осуществлять постоянный мониторинг состояния дел организации деятельности турпредприятия с учетом социальной политики государства; корректно интерпретировать различные варианты организационно-технического и финансово-экономического обеспечения туристской деятельности, составлении сметы и калькулировании себестоимости туристско-экскурсионного продукта и иных туристских услуг для различных целевых групп потребителей.</p> <p>Владеть навыками: анализа и оценки состояния внешней и внутренней организационной среды туристского предприятия; управленческих решений с учетом полученных данных; управления персоналом, делегирования полномочий и контроля качества работы исполнителей.</p>

1.6. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Вид учебной работы	Количество баллов		
	ОФО	О-ЗФО	ЗФО
8 семестр			
Устные ответы на семинарских занятиях	30	-	-
Выполнение и защита практических / лабораторных работ	30	-	-
Самостоятельная работа	30	-	-
Иные виды учебной работы (подготовка презентаций, написание реферата, решение задач и др.)	10	-	-
Всего	100		

Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбалльная система оценивания экзамена	100-балльная шкала	Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале	Система оценивания зачета
Отлично	90–100	А – отлично – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Зачтено
Хорошо	83–89	В – очень хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	
Хорошо	75–82	С – хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	
Удовлетворительно	63–74	Д – удовлетворительно – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки	
Удовлетворительно	50–62	Е – посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	
Неудовлетворительно	21–49	FX – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при	Не зачтено

		дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	
Неудовлетворительно	0–20	F – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

2.1. Оценочные средства текущего контроля

Вопросы для устного опроса:

1. Дайте определение понятиям «управление качеством» и «система управления качеством».
 2. Охарактеризуйте основные цели в области качества.
 3. Обоснуйте важность политики в области качества.
 4. В чем заключается обеспечение качества?
 5. Перечислите основные аспекты управления качеством.
 6. Назовите основные функции управления качеством.
 7. Какие существуют основные требования к качеству туристского продукта?
 8. Охарактеризуйте компоненты качества туристических услуг.
 9. В чем заключается обеспечение качества туристического продукта?
 10. Перечислите составляющие модели управления качеством туристической услуги.
 11. Назовите основные проблемы качества туристического продукта.
 12. Раскройте сущность основных проблем качества туристического продукта.
 13. Проблема качества предоставления гостиничных услуг
 14. Менеджмент качества гостиничных услуг
 15. Теория и практика управления качеством гостиничных услуг
 16. Дайте определение понятию «лицензирование».
 17. В чем заключается основная задача лицензирования?
 18. В чем заключаются особенности лицензирования в сфере туризма?
 19. Какие предприятия туристической индустрии должны иметь лицензию на проведение своей деятельности?
 20. В чем заключаются особенности стандартизации в туризме?
 21. Зачем нужна стандартизация в туризме?
 22. Какие основные аспекты сертификации в туризме?
 23. Зачем нужна сертификация в туризме?
- Какие существуют виды сертификации в туризме?

Примеры заданий:

Задание 1:

Прочитайте отрывок из книги Филиппа Кросби «Совершенство: Качество 21 века». Письменно ответьте на следующие вопросы:

- 1) Какую философию ведения бизнеса обсуждали главные герои из отрывка книги?

- 2) Какая международная награда за качество упоминается в тексте?
- 3) В чем заключалась основная проблема компании, которая описывается в этой главе книги Ф. Кросби?
- 4) Какие определения понятию «качество» приводятся в тексте?
- 5) Какие методы управления качеством перечислены в статье?
- 6) К какому выводу пришли сотрудники компании относительно того, что такое TQM?

Задание 2:

На сегодняшний день наиболее престижными международными премиями в области качества считаются:

- Премия Деминга (Deming Application Prize-DAP) (японская премия за качество) – основана в 1957 году.
- Премия Болдриджа (Malcom Baldrige National Quality Award-MBNQA) (американская премия за качество) – основана в 1987 году.
- Европейская премия за качество (European Quality Award - EQA) (премия за достижения в бизнесе) – основана в 1991 году.

Используя рекомендованную для изучения литературу, опишите каждую из них, дайте им полную характеристику.

Тестовые задания (примеры):

1. Качество – это:

- а) соответствие требованиям;
- б) качество проектирования, качество изготовления, качество поставки, относительное качество;
- в) возможность использования продукции или услуги;
- г) совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные и предполагаемые потребности.

2. Справочник по управлению качеством, который впоследствии стал основополагающей работой в этом направлении, разработал:

- а) Исикава
- б) Юран
- в) Деминг
- г) Кросби

3. Автором принципа "Стандарт качества – ноль дефектов" является:

- а) Исикава
- б) Юран
- в) Деминг
- г) Кросби

4. Перечислите основные показатели качества услуг, с точки зрения покупателя:

- а) надежность, окружающая среда, психологические качества, коммуникабельность, доступность, гарантия;
- б) стандарт качества – ноль дефектов;
- в) эмпатия, коммуникабельность, страховка;
- г) надежность, психологические качества, гарантия.

5. Выберите определения, соответствующие представленным терминам:

- | | |
|---------------------------------|---|
| а) политика в области качества; | 1) меры, принимаемые в организации с целью повышения эффективности в результативности деятельности и процессов для получения выгоды, как для организации, так и для ее потребителей; |
| б) улучшения качества; | 2) основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством; |
| в) обеспечение качества; | 3) все планируемые и систематически осуществляемые в рамках системы качества виды деятельности (которые могут быть подтверждены, если это требуется), необходимые для создания достаточной уверенности в том, что объект будет выполнять требования к качеству. |

6. К составляющим компонентам качества туристических услуг можно отнести следующие:

- а) социальная, техническая, правовая, экономическая, функциональная, этическая, экологическая;
- б) материальная и нематериальная;
- в) эстетическая и функциональная.

7. Виды сервиса по времени его осуществления:

- а) предпродажный, послепродажный;
- б) жесткий, мягкий;
- в) прямой, косвенный.

8. Самым популярным способом исследования разногласий между уровнем предоставления услуг и надеждами клиентов является проработанная в середине 80-х годов XX в. в США методика:

- а) "четыре М";
- б) SERVQUAL;
- в) полное (тотальное) управление качеством и производительностью (Total Quality and Productivity Management);

г) TQM.

9. К деятельности по управлению качеством турпродукта можно отнести:

- а) анализ качества;
- б) постановка цели и задач;
- в) определение потребности и оценка ее удовлетворения;
- г) контроль над работой сотрудников.

10. Программа качества – документ, регламентирующий конкретные меры по обеспечению качества турпродукта, составляется на основе петли качества. Соответствует ли утверждение действительности?

- а) да;
- б) нет.

2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов к зачету (устному)

1. Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения.
2. Общие понятия: качество, управление качеством, система качества, политика в области качества, услуга, оказание услуги.
3. Качество как социально-экономическая проблема развития предприятия туристической индустрии.
4. Значение повышения качества услуг в туристической индустрии.
5. Составляющие компоненты качества туристических услуг: функциональное, техническое, этическое качество.
6. Управление качеством на всех стадиях жизненного цикла услуги.
7. Петля качества услуги.
8. Содержание концепции TQM.
9. Эволюция концепций управления качеством.
10. Основные этапы развития управления качеством услуг.
11. Понятие системы управления качеством туристических услуг. Структура системы качества услуг и характеристика основных элементов, формирующих действенную систему управления.
12. Сущность основных элементов механизма управления качеством услуг.
13. Содержание процесса управления качеством услуг и основные подходы к его определению. Основные этапы процесса управления качеством услуг.
14. Законы, закономерности, задачи и принципы управления качеством туристических услуг.
15. Основные требования к качеству туристических услуг.
16. Порядок определения уровня качества, номенклатура показателей качества: показатели надежности, экономические показатели, правовые, технологические показатели. Методы оценки качества услуг и отдельных показателей качества туристического обслуживания: измерительный, социологический, расчетный, экспертный.
17. Понятие эффективности управления качеством в туристической индустрии.
18. Цель, задачи и предмет стандартизации и сертификации услуг.
19. Общие понятия: стандартизация, сертификация, сертификат, стандарт. Объекты стандартизации.
20. Международная система стандартизации и сертификации.
21. Становление стандартизации и сертификации в России.
22. Государственная система стандартизации в России и ее основные положения. Органы стандартизации и сертификации в России.
23. Роль стандартизации и сертификации в туристском обслуживании. Значение стандартизации и сертификации в обеспечении регулирования качества туристических услуг.
24. Лицензирование предприятий в сфере туризма.