

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Меркулов Евгений Сергеевич Должность: И. директор Дата подписания: 31.05.2019 02:04:43 Уникальный программный ключ: 39428e82d614a3cd984f917b018f0fd2c07182daabc77db685db2d16370f6e7c	<b>Фонд оценочных средств</b>		2019
<b>Фонд оценочных средств по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»</b>			

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Камчатский государственный университет имени Витуса Беринга»

Рассмотрено и утверждено на заседании  
кафедры экономики и сервиса

20 июня 2019 г., протокол № 10



и. о. зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Н.Г.Мищенко

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**по дисциплине (курсу, модулю)**  
**Б1. В.05 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В СЕРВИСЕ**

**Направление подготовки:** 43.03.01 Сервис

**Профили подготовки:** Социально-культурный сервис

**Квалификация выпускника:** Бакалавр

**Форма обучения:** очная

3 курс, 5 семестр

**Экзамен:** 5 семестр

Петропавловск-Камчатский 2019 г.

Фонд оценочных средств	2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

Разработчики:

доцент кафедры экономики и сервиса

(должность, кафедра)



\_\_\_\_\_ Н.Г. Мищенко

Фонд оценочных средств	2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. Контрольно-измерительные материалы текущего контроля .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. Формы текущего контроля .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Вопросы и задания текущего контроля .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Критерии оценивания по формам текущего контроля.....</b>	<b>15</b>
<b>3. Контрольно-измерительные материалы промежуточного контроля (аттестации).17</b>	
<b>3.1 Формы промежуточного контроля (аттестации) .....</b>	<b>17</b>
<b>3.2 Перечень вопросов к зачету .....</b>	<b>18</b>
<b>4. Критерии оценивания по формам промежуточного контроля (аттестации) .....</b>	<b>20</b>

Фонд оценочных средств	2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

## 1. Контрольно-измерительные материалы текущего контроля

### 1.1. Формы текущего контроля

В процессе изучения данной дисциплины применяются следующие виды *текущего контроля знаний*:

- устный опрос (фронтальный);
- собеседование (индивидуальное);
- контрольная работа;
- практическая работа;
- семинарское занятие;
- реферат и пр.

– Код универсальной компетенции	Содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций
ОПК-3	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-ОПК-3.1. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ИД-ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 ИД-ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-4	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ИД-ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов ИД-ОПК-4.2. Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн ИД-ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет

Код проф. компетенции	Содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Основание - профстандарт, обобщенная трудовая функция // анализ опыта
ПК-1	Способность обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов	ИД-ПК-3.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. ИД-ПК-3.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц 33.008 Руководитель предприятия питания Анализ отечественного и за-

Фонд оценочных средств		2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

	обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса.	регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. ИД-ПК-3.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	рубежного опыта
--	---	---	-----------------

–

## 1.2 Вопросы и задания текущего контроля

### Семинар 1. *Качество как экономическая категория*

1. Сущность категории качество
2. Качество продукции
3. Качество как объект управления

#### Вопросы для обсуждения:

1. Сущность категории качество.
2. Формирование современного представления о качестве.
3. Качество продукции и ее значение для общества.
4. Качество как объект управления.

*Рекомендованная литература [1, 3, 6]*

### Семинар 2. *Основные этапы развития деятельности по управлению качеством продукции*

1. Возникновение и становление управления качеством
2. Советские модели управления качеством
3. Современные модели управления качеством

#### Вопросы для обсуждения:

1. Разработка и внедрение системного подхода к управлению качеством Г. Форда – Ф.Тейлора.
2. «Контрольные карты» В. Шухарта и их роль в развитии статистических методов управления качеством.
3. Системный подход Э. Деминга и Дж. Джурана в управлении качеством: цикл и принципы Э. Деминга, «Триада качества» и модели управления качеством Дж. Джурана.
4. Модели управления качеством Фейгенбаума, Эттингера – Ситтига.
5. Комплексные системы управления качеством советского периода: БИП, СБТ, КАНАР-СПИ, НОРМ, КСУКП, КСПЭПиКР, СОТУиКП, ЕСГУКП, ТСУКП.
6. Комплексная система управления качеством труда и продукции на предприятиях отрасли.
7. Современные модели управления качеством: сущность, содержание и внедрение.

*Рекомендованная литература [1, 2, 7]*

### Семинар 3. *Методологические основы качества продукции*

Фонд оценочных средств	2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

1. Классификация показателей качеством
2. Оценка качества продукции
3. Методология определения качества продукции

**Вопросы для обсуждения:**

1. Квалиметрия и её роль в управлении качеством.
2. Классификация показателей качества.
3. Оценка качества продукции.
4. Методология определения качества продукции.
5. Показатели качества продуктов труда.

*Рекомендованная литература [1, 2, 5]*

**Семинар 4. Управление качеством продукции на предприятиях отрасли**

1. Политика предприятия в области качества
2. Конкурентоспособность продукции, услуг и конкурентоспособность предприятия
3. Планирование и организация работ по качеству
4. Информационное обеспечение качества и принятие решений

**Вопросы для обсуждения:**

1. Политика предприятия в области качества.
2. Конкурентоспособность продукции, услуг и конкурентоспособность предприятия.
3. Процесс управления качеством
4. Планирование и организация работ по качеству.
5. Мотивация персонала к производству качественной продукции.

*Рекомендованная литература [1, 2, 3, 4, 10]*

**Семинар 5. Методы статистического регулирования, анализа и контроля технологических процессов**

1. Виды и методы статистического регулирования качества технологических процессов
2. Стандарты статистического приемочного контроля
3. Использование статистических методов в контроле качества

**Вопросы для обсуждения:**

1. Виды и методы статистического регулирования качества технологических процессов.
2. Стандарты статистического приемочного контроля
3. Использование статистических методов в контроле качества
4. Предварительная статистическая обработка приемочного контроля
5. Контроль качества продукции

*Рекомендованная литература [1, 2, 8, 9]*

**Семинар 6. Стандартизация и сертификация в системе обеспечения качества**

1. Стандартизация и ее влияние на повышение качества
2. Определение, назначение и цели сертификации

Фонд оценочных средств	2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

### 3. Этапы проведения сертификации системы качества

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Стандартизация и ее влияние на повышение качества.
2. Стандартизация требований к объектам и системам качества
3. Определение, назначение и цели сертификации.
4. Правовые основы сертификации в РФ.
5. Схемы и системы сертификации ГОСТ Р.
6. Этапы проведения систем качества.

*Рекомендованная литература [1, 4, 6]*

### **Семинар 7. Методы и инструменты государственного регулирования деятельности организации в области качества**

1. Формирование государственной политики в области качества
2. Программно-целевое регулирование как инструмент государственного воздействия на решение проблем качества
3. Государственное регулирование ответственности за качество продукции

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Формирование государственной политики в области качества.
2. Программно-целевое регулирование как инструмент государственного воздействия на решение проблем качества.
3. Государственное регулирование ответственности за качество продукции
4. Порядок создания интегрированной системы менеджмента на базе ИСО 9001-2000.

*Рекомендованная литература [1, 2, 4]*

### **Семинар 8. Экономическая эффективность управления качеством**

1. Экономическая эффективность повышения качества продукции
2. Показатели экономической эффективности управления качеством
3. Экономическая эффективность новой продукции

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Основные категории экономики управления качеством.
2. Экономическая эффективность повышения качества продукции.
3. Показатели экономической эффективности управления качеством.
4. Экономическая эффективность новой продукции.
5. Анализ разработки нового продукта.

*Рекомендованная литература [1, 2, 6]*

### **Внеаудиторная самостоятельная работа**

*перечисляются задания для выполнения внеаудиторной самостоятельной работы*

Самостоятельная работа включает в себя следующие виды деятельности студентов:

- изучение литературы; осмысление изучаемой литературы;
- работа в информационно-справочных системах;
- аналитическая обработка текста (конспектирование, реферирование);
- составление плана и тезисов ответа в процессе подготовки к занятию;
- решение тестов;

Фонд оценочных средств		2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

- подготовка сообщений по вопросам семинарских занятий;
- подготовка рефератов.

### Темы рефератов

1. Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.
2. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование.
3. Российская премия в области качества.
4. Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.
5. Особенности управления качеством в Японии.
6. Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.
7. Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.
8. Управление качеством окружающей среды.
9. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.
10. Информационное обеспечение системы сертификации продукции.
11. Гражданско–правовые аспекты качества при изготовлении продукции.
12. Американские подходы к проблеме качества.
13. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.
14. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.
15. История стандартизации в России.
16. Экологическая сертификация.

### Тест 1

1. Все виды потребностей человека должны быть удовлетворены последовательно, от нижнего иерархического уровня ко все более высоким - это:  
прогресс
  - а) принцип дефицита
  - б) принцип прогрессии
  - в) принцип иерархии
2. Факторы, обуславливающие большую неудовлетворенность, в основном связаны с внешними моментами по отношению к работнику, на которые он реально не может повлиять - это:
  - а) безопасность
  - б) заработная плата
  - в) мотиваторы
  - г) факторы гигиены
3. Создание продукции такого уровня качества, который удовлетворяет определенным требованиям, потребностям, запросам потребителя - это:
  - а) управление качеством
  - б) система менеджмента качества
  - в) цель управления качеством
  - г) жизненный цикл продукта



Фонд оценочных средств	2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

4. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы - это:
- а) процесс
  - б) агрегат
  - в) производство
  - г) планирование
5. Объектом качества может быть:
- а) деятельность или процесс
  - б) продукция
  - в) организация, система или отдельное лицо
  - г) любое из вышеперечисленных понятий
6. Совокупность ожидаемых потребителем параметров качества необходимого ему продукта и их значения, удовлетворяющие запросам потребителя, и будет составлять:
- а) ценность продукта
  - б) стоимость продукта
  - в) цену продукта
  - г) потребительские свойства продукта
7. Несоответствие какого-либо параметра качества продукта требованиям потребителя - это:
- а) неисправность
  - б) брак
  - в) дефект
  - г) поломка
8. Какой принцип планирования основан на сбалансированном учете ресурсов и возможностей предприятия?
- а) детализация
  - б) пропорциональность
  - в) комплексность
  - г) эластичность
9. За предварительным управлением, включающим в себя прогнозирование и планирование качества продукции, следует этап:
- а) оперативного управления
  - б) текущего управления
  - в) заключительного управления
  - г) организационного управления
10. Установите соответствие между понятием и его определением: 1) планирование качества продукции; 2) мотивация; 3) мотив; 4) предмет планирования качества продукции:
- а) понятие, которое используется для объяснения индивидуальных различий деятельности, осуществляемой в идентичных тождественных условиях
  - б) установление обоснованных заданий по ее выпуску с требуемыми значениями показателей качества на заданный момент или в течение заданного интервала времени
  - в) различные мероприятия и показатели, отражающие как отдельные свойства продукции, так и разнообразные характеристики системы и процессов управления качеством
  - г) побуждение к деятельности совокупностью различных мотивов, создание

Фонд оценочных средств	2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

конкретного состояния личности, которое определяет, насколько активно с такой направленностью человек действует в определенной ситуации

## Тест 2

1. Общеввропейский подход к проблеме обеспечения качества основан:
  - а) на менеджменте фирмы через финансы;
  - б) на менеджменте через менеджмент качества;
  - в) на менеджменте через учет человеческого фактора;
  - г) на обеспечении постоянного и постепенного улучшения процессов, свободных от «ошибок».
2. Международная система стандартов ориентирует на:
  - а) создание доверия между партнерами по выполнению заказа относительно качества;
  - б) спецификацию требований по отношению к поставленному продукту или оказываемым услугам;
  - в) на менеджмент через менеджмент качества;
  - г) единые требования по доказательствам возможности фирмы стабильно обеспечивать требуемый уровень качества.
3. Служба аудита создается в организации с целью:
  - а) для обеспечения всеобщего руководства полным процессом проверки СМК;
  - б) обеспечения уверенности потребителей в том, что СМК предприятия функционирует надлежащим образом;
  - в) обеспечения сертификации СМК;
  - г) регулирования процессов с помощью показателя «статистически доказанное качество».
4. Принцип обязательной документированности СМК включен в стандарты ИСО серии 9000:2008:
  - а) из-за необходимости подтверждения соответствия качества продукции при ее изготовлении установленным требованиям;
  - б) в связи с необходимостью четкой регламентации всех видов деятельности СМК;
  - в) для обеспечения возможности аудита СМК;
  - г) для повышения эффективности взаимоотношений по всей цепочке «изготовительзаказчик».
5. Учёт социального фактора в менеджменте качества позволяет:
  - а) вовлечь работников всех уровней управления в решение проблемы качества;
  - б) полнее удовлетворить заказчика в качестве поставок;
  - в) повысить эффективность взаимоотношений по всей цепочке «изготовительзаказчик»;
  - г) разработать программу действий по обеспечению качества на каждом рабочем месте.
6. Служба обеспечения качества несет ответственность за:
  - а) качество продукции, предлагаемой фирмой;
  - б) распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.
  - в) формирование политики в области качества;
  - г) разработку программы действий по обеспечению качества на каждом рабочем месте.
7. В чем состоит основное назначение Руководства по качеству:
  - а) в определении СМК организации;
  - б) в описании организации и проведения работ по контролю качества конкретных видов

Фонд оценочных средств	2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

продукции;

в) в распределении ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками;

г) в аттестации аудиторов.

8. К аудиту подразделения не должны привлекаться:

а) руководство подразделения;

б) специалисты данного подразделения;

в) специалисты других подразделений;

г) неаттестованные аудиторы.

9. Все измерительное и испытательное оборудование должно быть:

а) в удовлетворительном состоянии;

б) идентифицировано с подходящей маркировкой о дате последней калибровки;

в) оснащено инструкциями по эксплуатации;

г) в хорошем состоянии.

10. Целью организации статистического контроля является:

а) соответствие требованиям документации;

б) регулирование процессов с помощью показателя «статистически доказанное качество»;

в) согласование краткосрочных требований к качеству с долгосрочной ориентацией менеджмента на потребителя;

г) обеспечение постоянного и постепенного улучшения процессов, свободных от «ошибок».

11. Качество продукции и услуг - это:

а) соответствие требованиям документации;

б) признание продукции конкретным потребителем;

в) способность выполнять установленные требования;

г) снижение производственных издержек.

12. Целью менеджмента качества является:

а) обеспечение качества процессов, методов;

б) обеспечение выполнения плана поставок продукции;

в) процесс труда рядовых работников;

г) снижение производственных издержек.

13. Сколько в МС ИСО серии 9000:2008 определено основных принципов СМК:

а) восемь;

б) четырнадцать;

в) шесть;

г) десять.

14. Каждый процесс СМК для определения его результативности должен иметь:

а) блок-схему;

б) подходящую форму измерения;

в) обратную связь;

г) поставщиков, потребителей, акционеров.

15. Какое из положений более точно раскрывает суть аудита системы менеджмента качества:

а) аудит является частью политики предприятия по качеству и инструментом «немедленного»

Фонд оценочных средств		2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

улучшения и снижения затрат;

б) стимулирование рядовых работников и руководства фирмы к сокращению количества дефектов;

в) целью любого вида аудита является оценка качества продукции и эффективности системы менеджмента;

г) аудит имеет целью выявить «слабые места» и назначить мероприятия по улучшению.

16. Кто заинтересован в эффективной деятельности организации:

а) акционеры;

б) персонал, общество;

в) поставщики, потребители;

г) поставщики, потребители, акционеры, персонал, общество.

17. Наилучшим критерием совершенствования является:

а) программа стимулирования рядовых работников и руководства фирмы к сокращению количества дефектов;

б) постоянное соблюдение требований стандартов;

в) устранение барьеров между руководителем и подчиненным по вертикали и горизонтали;

г) планирование качества.

18. Причиной большинства «ошибок» в производстве является:

а) отсутствие на предприятии системы учета издержек вследствие низкого качества;

б) процесс труда рядовых работников;

в) отсутствие необходимых знаний и невнимательное отношение к работе;

г) сортировочная проверка достигнутого уровня качества продукции.

19. Какой из видов аудитов качества используется при сертификации СМК:

а) аудит четвертой стороной;

б) аудит первой стороной;

в) аудит второй стороной;

г) аудит третьей стороной.

20. Основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством:

а) планирование качества;

б) политика в области качества;

в) система качества;

г) оценка взаимоотношений по всей цепочке операций.

21. Всеобщее управление качеством - это:

а) оценка взаимоотношений по всей цепочке операций;

б) сортировочная проверка достигнутого уровня качества продукции;

в) система предотвращения ошибок, что позволяет получить эффект десятикратного снижения потерь от брака;

г) переход от всеобщего контроля к всеобщему менеджменту качества.

22. Современная философия качества означает:

а) переход от всеобщего контроля к всеобщему менеджменту качества;

б) полную ответственность всех в соответствии со своими функциональными обязанностями;

в) постоянный процесс выявления и устранения причин дефектов;

Фонд оценочных средств	2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

г) деятельность по разработке документации СМК.

23. Что такое нормативно-техническая документация СМК:

- а) комплекс документированных процедур, устанавливающих способ осуществления деятельности или процессов;
- б) зарегистрированные данные по всем внутренним процессам организации;
- в) документы СМК, устанавливающие требования;
- г) комплект разработанных и утвержденных документов СМК.

24. Что следует понимать под документированием СМК:

- а) деятельность по планированию, организации разработки, контролю, регулированию и учету документации СМК;
- б) деятельность по разработке документации СМК;
- в) комплект разработанных и утвержденных документов СМК;
- г) регистрирование данных по всем внутренним процессам организации.

25. Кто должен заниматься анализом СМК:

- а) служба качества;
- б) руководители подразделений;
- в) высшее руководство;
- г) поставщики, потребители.

26. Культуру производства и труда можно оценить:

- а) с помощью показателя «производительности труда»;
- б) показателем «процент сдачи продукции с первого предъявления»;
- в) уровнем качества процессов, соответствующего требованиям контрольных и прочих инструкций;
- г) при разработке и производстве новых видов продукции.

27. СМК предназначена для:

- а) разработки и производства новых видов продукции;
- б) руководства и управления организацией применительно к качеству;
- в) соблюдения сроков поставки;
- г) удовлетворения внутренних потребностей управления предприятием.

28. Руководство по качеству является документом обязательным для:

- а) всего персонала предприятия;
- б) специалистов службы качества;
- в) для высшего руководства и руководителей структурных подразделений;
- г) соблюдения сроков поставки.

29. Конкурентное преимущество фирмы на рынке сбыта зависит:

- а) от цены потребления продукции;
- б) соблюдения сроков поставки;
- в) от степени удовлетворенности заказчика качеством поставок;
- г) от выполнения работы с некоторыми погрешностями, но вовремя.

30. Руководство предприятия должно стимулировать работников за:

- а) устранение дефектов до запуска продукции в производство и повышение квалификации;
- б) выполнение работы с некоторыми погрешностями, но вовремя;
- в) сокращение потерь от брака в работе и снижение производственных издержек;
- г) неверное использование ресурсов.

Фонд оценочных средств	2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

31. Проверка при аудите блок-схем процессов наиболее эффективна для обнаружения:

- а) неверного использования ресурсов;
- б) неверного использования статистических методов;
- в) проблем в системе управления процессов;
- г) процесса менеджмента.

32. Уровень качества продукции можно измерить:

- а) ценой «несоответствия» и затратами на достижение соответствия;
- б) затратами, которые влияют на доходы предприятия;
- в) показателем сдачи продукции с первого предъявления;
- г) организационной структурой.

33. Одной из важнейших задач руководства является:

- а) стимулирование работников в выполнении работы качественно;
- б) обеспечение постоянного повышения квалификации работника в сфере его ответственности за качество;
- в) планирование работ, направленных на постоянное усовершенствование продукции и услуг;
- г) распределение полномочий в СМК.

34. Какой документ является главным в документации СМК:

- а) организационная структура;
- б) процедура;
- в) руководство по качеству;
- г) договор.

35. Какое из утверждений более точно раскрывает смысл новой парадигмы качества:

- а) рост производительности труда способствует обеспечению требуемого уровня качества;
- б) все допускают ошибки, и это должно учитываться при оценке трудовой деятельности;
- в) брак может быть исправлен рабочим лишь в 20% случаев, остальные 80% брака зависят от разработчика;
- г) только принятие системы кодирования документов.

36. Идентификация различных документов в СМК обеспечивается:

- а) распределением полномочий в СМК;
- б) принятой системой кодирования документов;
- в) принятым на фирме порядком закрепления документов за разработчиком;
- г) рационализацией документооборота.

37. Принцип менеджмента «круг Деминга» позволяет:

- а) уменьшить стоимость устранения причин дефектов;
- б) улучшение качества продукции и повышение производительности;
- в) распределять ответственность в СМК;
- г) постоянное совершенствование процессов путем поиска и устранения причин дефектов.

38. При разработке СМК вся документация структурируется определенным образом.

Необходимость такой структуризации определяется:

- а) требованиями МС ИСО серии 9000:2008;
- б) распределением ответственности в СМК;
- в) рационализацией документооборота;

Фонд оценочных средств	2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

г) уменьшением стоимости устранения причин дефектов.

39. Основной смысл закона передачи ответственности за качество заключается:

- а) всегда существует необходимость поэтапной сертификации продукта;
- б) виновным в браке всегда считается изготовитель», противное он должен доказать;
- в) все отвечают за качество, на каждой ступени продвижения продукта к потребителю;
- г) в неверном использовании ресурсов.

40. Должны ли назначаться ответственные:

- а) за каждый процесс;
- б) только за ключевые процессы;
- в) за процессы менеджмента;
- г) за все процессы.

## 2. Критерии оценивания по формам текущего контроля

На основании разработанной компетентностной модели выпускника образовательные цели представлены в виде набора компетенций как планируемых результатов освоения образовательной программы. Определение уровня достижения планируемых результатов освоения образовательной программы осуществляется посредством оценки уровня сформированности компетенции и оценки уровня успеваемости обучающегося по пятибалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», «зачтено», «не зачтено»).

Основными критериями оценки в зависимости от вида работы обучающегося являются: сформированность компетенций (знаний, умений и навыков), степень владения профессиональной терминологией, логичность, обоснованность, четкость изложения материала, ориентирование в научной и специальной литературе.

### Критерии оценивания уровня сформированности компетенций и оценки уровня успеваемости обучающегося

Уровень сформированности компетенции	Уровень освоения модулей дисциплины (оценка)	Критерии оценивания отдельных видов работ обучающихся				
		устный опрос	индивидуальные устные опросы	решение заданий в тестовой форме	выполнение практических заданий	дискуссия по вопросам для обсуждения, выносимым на практические (семинарские) занятия
Высокий	отлично	ответы на поставленные вопросы излагаются четко, логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений, делаются обоснованные выводы, демонстрируются глубокие	ответы на поставленные вопросы по разделу (модулю) излагаются четко, логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений, делаются обоснованные выводы, демонстри-	Оценка «отлично» - 85–100% правильных ответов;	выставляется обучающемуся, чей результат анализа ситуации оказался наиболее всесторонним, чье решение или расчет оказался наиболее	вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия и характеристики в соответствии с нормативными и правовыми актами и теоретическим материалом.

Фонд оценочных средств		2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

		знания базовых нормативных и правовых актов, соблюдаются нормы литературной речи.	руются глубокие знания базовых нормативных и правовых актов, соблюдаются нормы литературной речи.		продуманным, логичным и предусматривающим большее количество альтернативных вариантов решений;	
Базовый	хорошо	ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно, материал излагается уверенно, демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер, соблюдаются нормы литературной речи, обучающийся демонстрирует хороший уровень освоения материала.	ответы на поставленные вопросы по разделу (модулю) излагаются систематизировано и последовательно, материал излагается уверенно, демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер, соблюдаются нормы литературной речи, обучающийся демонстрирует хороший уровень освоения материала.	Оценка «хорошо» - 70–84% правильных ответов;	выставляется обучающемуся, использованному методике или инструмент анализа с незначительными нарушениями, чей расчет имеет незначительные погрешности;	вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов.
Пороговый	удовлетворительно	допускаются нарушения в последовательности изложения ответов на поставленные вопросы, демонстрируются поверхностные знания вопроса,	допускаются нарушения в последовательности изложения ответов на поставленные по разделу (модулю) вопросы, демонстрируются поверх-	Оценка «удовлетворительно» - 55–69% правильных ответов;	выставляется каждому обучающемуся, чей расчет имеет нарушения, но в целом задание выполнено, анализ проведен поверх-	вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий



Фонд оценочных средств	2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

		имеются затруднения с выводами, допускаются нарушения норм литературной речи.	ностные знания вопросов, изученных в данном разделе (модуле), имеются затруднения с выводами, допускаются нарушения норм литературной речи.		ностно, в том числе с нарушением методики его проведения;	
Компетенции не сформированы	неудовлетворительно	материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине, имеются заметные нарушения норм литературной речи, обучающийся допускает существенные ошибки в ответах на вопросы, не ориентируется в понятийном аппарате.	материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по разделу (модулю) дисциплины, имеются заметные нарушения норм литературной речи, обучающийся допускает существенные ошибки в ответах на вопросы, не ориентируется в понятийном аппарате.	Оценка «неудовлетворительно» - 54% и менее правильных ответов;	выставляется каждому обучающемуся, если анализ проведен в нарушение методики его проведения, результаты не обоснованы, не сделаны выводы, расчет произведен с грубыми нарушениями и не соответствует поставленной задаче.	ответ на вопрос отсутствует или в целом неверен.

### 3. Контрольно-измерительные материалы промежуточного контроля (аттестации)

#### 3.1 Формы промежуточного контроля (аттестации):

В процессе изучения данной дисциплины применяются следующие виды промежуточного контроля знаний:

– зачет

#### Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Компетенция	Универсальные дескрипторы сформированности компетенции	
ОПК-3	способность выбрать инструментальные средства для обработки эко-	знать:	– теорию современных информационных технологий.
		уметь:	– применять современные технологии при решении задач, анализировать результаты расчетов и обосновывать полученные выводы.

Фонд оценочных средств		2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

	номических данных в соответствии с поставленной задачей, проанализировать результаты расчетов и обосновать полученные выводы	владеть:	навыками использования инструментальных средств для обработки экономических данных
ПК-1	способность собрать и проанализировать исходные данные, необходимые для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов	знать:	– перечень исходных данных, необходимых для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность предприятия; – методики анализа экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность предприятия.
		уметь:	– осуществлять поиск информации по полученному заданию; – правильно применять полученные теоретические знания при анализе конкретных экономических ситуаций и решении практических задач.
		владеть:	опытом по сбору и анализу данных, необходимых для выполнения полученного задания.
ПК-2	способность на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов	знать:	– основные методики расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов.
		уметь:	– рассчитать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов.
		владеть:	методами расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов.

## 1.2 Перечень вопросов к зачету

1. Сущность понятия качество.
2. Проблема качества как фактор повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности.

Фонд оценочных средств	2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

3. Почему нельзя рассматривать качество изолированно с позиции производителя и потребителя?
4. Как в квалиметрии получают количественные оценки качественных характеристик товара?
5. Роль стандартов ИСО серии 9000 в возникновении менеджмента качества.
6. Характеристика звезд качества.
7. Развитие отечественных систем управления качеством.
8. Назовите составляющие TQM.
9. Почему предприятиям необходима система качества, соответствующая стандартам ИСО 9000?
10. Основные статистические методы контроля качества. Их цель.
11. Связь показателей потребительского и производственного качества.
12. Пять основных этапов управления качеством.
13. Основные функции системы управления качеством.
14. Требования, предъявляемые системе управления качеством.
15. Основные этапы жизненного цикла продукции.
16. Характеристика партий изделий при контроле по альтернативному признаку.
17. Задачи статистического приемочного контроля по альтернативному признаку. Стандарты статистического приемочного контроля.
18. Сущность и значение системы экономических планов.
19. Назначение планов непрерывного выборочного контроля.
20. Роль контрольных карт в системе методов управления качеством.
21. Основная цель использования контрольных карт Шухарта.
22. Цель применения диаграммы причин и результатов схемы Исикава.
23. Основные этапы построения диаграмм Парето.
24. Роль стандартизации в управлении качеством.
25. Основные стандарты, включенные в национальную систему стандартизации Российской Федерации.
26. Сущность понятия «сертификация».
27. Взаимоотношения субъектов сертификации.
28. Восемь схем сертификации третьей стороной.
29. Сущность сертификации соответствия.
30. Система сертификации.
31. Различие понятий «сертификация соответствия» и «сертификат соответствия».
32. Знак соответствия для сертификации.
33. Аккредитация и система аккредитации.
34. Нормативная база сертификации системы качества.
35. Сущность понятия «стандарт».
36. Объект аккредитации.
37. Декларация о соответствии.
38. Предназначение международных стандартов ИСО 9000.
39. Сущность обязательной сертификации.
40. Регистр систем качества.
41. Какова последовательность процедур сертификации продукции?
42. Сертификация импортной продукции.
43. Международная практика сертификации.

Фонд оценочных средств		2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

44. Основные области аккредитации органов сертификации систем качества по видам экономической деятельности. Основные этапы сертификации производства.

#### 4. Критерии оценивания по формам промежуточного контроля (аттестации)

На основании разработанной компетентностной модели выпускника образовательные цели представлены в виде набора компетенций как планируемых результатов освоения образовательной программы. Определение уровня достижения планируемых результатов осуществляется посредством оценки уровня сформированности компетенции и оценки уровня успеваемости обучающегося.

Основными критериями оценки в зависимости от вида работы обучающегося являются: сформированность компетенций (знаний, умений и навыков), степень владения профессиональной терминологией, логичность, обоснованность, четкость изложения материала, ориентирование в научной и специальной литературе.

Уровень сформированности компетенции	Уровень освоения дисциплины	Критерии оценивания обучающихся (работ обучающихся)	Контрольная работа, курсовая работа (проект)
		зачет	
Высокий	отлично (зачтено)	расширенное знание и понимание теоретического содержания дисциплины; использование новых ресурсов (технологий, средств) в решении профессиональных задач; увеличение доли собственного участия в профессиональных практических видах деятельности, не предусмотренных образовательной программой; расширение среды профессиональной деятельности, не предусмотренной образовательной программой; наличие навыков системной оценки качества своей профессиональной деятельности	
Базовый	хорошо (зачтено)	полное знание и понимание теоретического содержания дисциплины; достаточная сформированность практических умений, продемонстрированная в ходе осуществления профессиональной деятельности как в учебной, так и реальной практик; наличие навыков оценивания собственных достижений, определения проблем и потребностей в конкретной области профессиональной деятельности	

Фонд оценочных средств		2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Пороговый	удовлетворительно (зачтено)	понимание теоретического содержания дисциплины с незначительными пробелами; несформированность некоторых практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, наличие мотивационной готовности к самообразованию, саморазвитию	
Компетенции не сформированы	неудовлетворительно (не зачтено)	отсутствует понимание теоретического содержания дисциплины, несформированность практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, отсутствие мотивационной готовности к самообразованию, саморазвитию	

Фонд оценочных средств		2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б1.В.05 «Управление качеством услуг в сервисе» для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» (программа прикладного бакалавриата), профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		