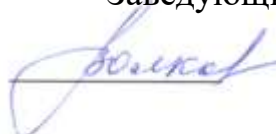


МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный аграрный университет»

Кафедра «Государственное управление и деловое администрирование»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 А.Г. Волконская

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ДЛЯ ПРОВЕРКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Менеджмент качества

43.03.02 Туризм

Агротуризм

бакалавр

Кинель 2023

**ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ИНДИКАТОРОВ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
<p>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ИД-1/ОПК-3 Демонстрирует знание требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;</p> <p>ИД-2/ОПК-30 Показывает умение обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.</p>
<p>ПК-3 Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>ИД-1/ПК-3 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;</p> <p>ИД-2/ПК-3 Организует службы внутреннего контроля;</p> <p>ИД-3/ПК-3 Организует контроль за функционированием системы внутреннего распорядка;</p> <p>ИД-4/ПК-3 Организует контроль исполнения персоналом принятых решений;</p> <p>ИД-5/ПК-3 Организует контроль соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений;</p> <p>ИД-6/ПК-3 Организует контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества гостиничного продукта;</p> <p>ИД-7/ПК-3 Выявляет проблемы в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p>

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Для оценки ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

1) Что такое «качество»?

Правильный ответ: Качество – это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности потребителя.

2) Что такое «менеджмент качества»?

Правильный ответ: Менеджмент качества – это деятельность, направленная на планирование, целеполагание, обеспечение, контроль, улучшение качества продукции и услуг, производимых конкретным предприятием.

3) Что такое «качество услуги»?

Правильный ответ: Качество услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих её способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

4) Что такое «качество обслуживания»?

Правильный ответ: Качество обслуживания – совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.

5) Что представляет собой «сервис»?

Правильный ответ: Сервис – это отношения, выстраиваемые компанией в процессе работы с клиентами и характеризующиеся процедурной и поведенческой (эмоциональной) стороной их взаимодействия.

6) Что такое «планирование качества»?

Правильный ответ: Планирование качества – часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

7) Охарактеризуйте что такое «петля качества»?

Правильный ответ: Петля качества (или спираль качества) – концептуальная модель взаимозависимых видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях – от определения потребностей до оценки их удовлетворения.

8) В чем заключается «всеобщее руководство качеством»?

Правильный ответ: Всеобщее руководство качеством – подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии

всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения требований потребителя и выгоды для членов организации и общества.

9) Что представляет собой «процесс»?

Правильный ответ: Процесс – способ действий на любой конкретной стадии производства продукции или при обслуживании.

10) Что предполагает собой «политика в области качества»?

Правильный ответ: Политика в области качества – общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством

11) Что представляет собой «организация»?

Правильный ответ: Организация – группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.

12) Что представляет собой «инфраструктура»?

Правильный ответ: Инфраструктура – совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования организации.

13) Что представляет собой «производственная среда»?

Правильный ответ: Производственная среда – совокупность условий, в которых выполняется работа.

14) Что такое «заинтересованная сторона»?

Правильный ответ: Заинтересованная сторона – человек или организация, которые могут повлиять, быть подверженными влиянию или воспринимают себя как подвергаемых влиянию вследствие решения или деятельности.

15) Что такое «потребитель»?

Правильный ответ: Потребитель – организация или лицо, получающие продукцию.

16) Что такое «поставщик»?

Правильный ответ: Поставщик – организация или лицо, предоставляющие продукцию.

17) Что представляет собой «требование»?

Правильный ответ: Требование – потребности или ожидания, которые заявлены, обычно предполагаются или являются обязательными.

18) Что представляет собой «цель»?

Правильный ответ: Цель – результат, который необходимо достичь.

19) Что такое «риск»?

Правильный ответ: Риск – влияние неопределенности на ожидаемый результат.

20) Что представляет собой «компетентность»?

Правильный ответ: Компетентность – способность применять знания и навыки для достижения предполагаемых результатов.

21) Что такое «измерение»?

Правильный ответ: Измерение – процесс определения значения.

22) Что такое «соответствие»?

Правильный ответ: Соответствие – выполнение требования.

23) Что такое «несоответствие»?

Правильный ответ: несоответствие – невыполнение требования.

24) Что представляет собой «коррекция»?

Правильный ответ: Коррекция – действие, предпринятое для устранения выявленного несоответствия.

25) Что такое «постоянное улучшение»?

Правильный ответ: Постоянное улучшение – повторяющееся действие для улучшения производительности.

26) Что представляет собой «вовлечение»?

Правильный ответ: Вовлечение – вовлечение и содействие достижения общих целей.

27) Что такое «дефект»?

Правильный ответ: Дефект – несоответствие, связанное с предполагаемым или установленным использованием.

28) В чем заключается «измерительное оборудование»?

Правильный ответ: Измерительное оборудование – измерительный инструмент, программное обеспечение, измерительный эталон, образец материала или вспомогательное оборудование или перечисленного выше, необходимое для осуществления процесса измерений.

29) Что представляет собой «проектирование и разработка»?

Правильный ответ: Проектирование и разработка – совокупность процессов, которые преобразуют требования к объекту в более детальные требования.

30) Что представляет собой «разрешение на отклонение»?

Правильный ответ: Разрешение на отклонение – разрешение выпуска продукта или услуги, не соответствующих установленным требованиям.

Для оценки ПК-3 Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

1) Что представляет собой «гостиничный менеджмент»?

Правильный ответ: Гостиничный менеджмент- надзор за административными задачами отеля или курорта.

2) Что такое «управление качеством»?

Правильный ответ: Управление качеством – часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.

3) Что такое «контроль качества»?

Правильный ответ: Контроль качества – процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой.

4) Что такое «результативность»?

Правильный ответ: Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

5) Что предполагает собой «индикатор результативности»?

Правильный ответ: Индикатор результативности – метрика результативности функционирования, значительным образом воздействующая на получение выхода и удовлетворенность потребителей.

6) Что такое «эффективность»?

Правильный ответ: Эффективность – связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

7) Что такое «качество государственной (муниципальной) услуги»?

Правильный ответ: Качество государственной (муниципальной) услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные потребности потребителя.

8) Что такое «стандарт качества»?

Правильный ответ: Стандарт качества по конкретной бюджетной услуге состоит из показателей (количественно определенных), позволяющих потребителю услуги иметь четкое представление о правах и условиях получения услуги в рамках действующего законодательства.

9) Что такое «мониторинг»?

Правильный ответ: Мониторинг – определение статуса системы, процесса или вида деятельности.

10) Что представляет собой «аудит»?

Правильный ответ: Аудит – систематический и независимый процесс получения свидетельств аудита и их объективной оценки для определения степени выполнения критериев аудита.

11) Что подразумевает собой определение «туроператор»?

Правильный ответ: Туроператор – это основной субъект туристического рынка, формирующий данный продукт и доводящий его до потенциального потребителя через турагентские сети.

12) Что такое «качество туристических услуг»?

Правильный ответ: Качество туристических услуг – это совокупность характеристик услуги, которые определяют ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности человека.

13) Что представляет собой «гостиничное управление»?

Правильный ответ: Гостиничное управление — это процесс планирования, организации, координации, контроля и управления деятельностью гостиничного предприятия с целью обеспечения качественного обслуживания гостей и достижения прибыли.

14) Что подразумевает собой определение «администратор гостиницы»?

Правильный ответ: Администратор гостиницы – это специалист, осуществляющий оперативное функционирование гостиницы и обеспечивающий высокий уровень обслуживания гостей.

15) Что такое «гостиница»?

Правильный ответ: Гостиница - предприятие, предназначенное для временного проживания.

16) В чем заключаются «навыки общения»?

Правильный ответ: Навыки общения: Умение эффективно общаться с сотрудниками, гостями и другими заинтересованными сторонами.

17) Что такое «трансфер»?

Правильный ответ: Трансфер – это перевозка туристов от аэропорта до отеля и обратно.

18) Что такое «мотель»?

Правильный ответ: Мотель - гостиница, расположенная вблизи автомобильной дороги.

19) Что такое «тариф»?

Правильный ответ: Тариф - система ставок, определяющая размер платы за услуги.

20) Что представляет собой «удовлетворенность потребителей»?

Правильный ответ: Удовлетворенность потребителей – восприятие потребителем степени выполнения его ожиданий.

21) Что такое «обратная связь»?

Правильный ответ: Обратная связь – мнения, комментарии и проявления заинтересованности в продукте, услуге, или процесс обработки жалоб.

22) Что такое «претензия»?

Правильный ответ: Претензия – выражение недовольства, высказанное организации, относящееся к продукту или услуге.

23) Что представляет собой «концепция “умной гостиницы”»?

Правильный ответ: Концепция “умной гостиницы” - означает использование современных технологий и инноваций для создания комфортного и удобного пространства для гостей.

24) Назовите три основных звена или три уровня «управленческого состава гостиничного предприятия»?

Правильный ответ: Управленческий состав гостиничного предприятия можно разделить на три основных звена или уровня — высшее, среднее, низовое.

25) Назовите «функции гостиничного менеджмента»?

Правильный ответ: Функции гостиничного менеджмента – планирование, организация, контроль, мотивация и развитие персонала, работа с клиентами.

26) Что такое «гостеприимство»?

Правильный ответ: Гостеприимство – это универсально распространенный общественный институт, обеспечивающий гостю прием и заботу.

27) Что такое «менеджер гостиничного сервиса»?

Правильный ответ: Менеджер гостиничного сервиса — это профессионал, отвечающий за управление и координацию работы гостиницы или отеля, обеспечивая высокий уровень обслуживания гостей.

28) Из чего состоит «туристская отрасль»?

Правильный ответ: Туристская отрасль – отрасль общественного производства, состоящая из предприятий, производящих товары или услуги, предназначенные для реализации на туристском сегменте рынка.

29) Что такое «туристский бизнес»?

Правильный ответ: Туристский бизнес - деятельность предприятий туристской индустрии, основанная на использовании туристских ресурсов и направленная на получение прибыли посредством удовлетворения потребностей туристов (туристских потребностей).

30) Что такое «гостиничный бизнес»?

Правильный ответ: Гостиничный бизнес – это вид предпринимательской деятельности, развивающийся в области индустрии гостеприимства и направленный на обеспечение туристов и путешественников жильем, питанием, а также решением вопросов бытового обслуживания и организацией проведения их досуга.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенций

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если им даны правильные ответы более, чем на 90% вопросов.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если им даны правильные ответы на 80-89% вопросов.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если им даны правильные ответы на 70-79% вопросов.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если им даны правильные ответы менее чем на 70% вопросов.