

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Крым  
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ОП.12 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ  
КАЧЕСТВА ОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

По реализации программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело



г. Симферополь, 2023

Фонд оценочных средств разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и рабочей программы учебной дисциплины «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

Разработчик: Щербакова Е.В., преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ».

РАССМОТРЕНО на заседании ЦМК «ОП» \_\_\_\_\_ »  
Протокол № 1 от 31 августа 2023 г.  
Председатель ЦМК \_\_\_\_\_ В.Н. Елина

УТВЕРЖДАЮ  
Зам. директора по УПР  
\_\_\_\_\_ Е.Ш. Булаш  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## СОДЕРЖАНИЕ

стр.

### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ
  - 2.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ
3. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
  - 3.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ
4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Результатом освоения учебной дисциплины является готовность обучающегося к овладению знаний и умений, обусловленных общими и профессиональными компетенциями, формирующиеся в процессе освоения ППКРС в целом.

1.2. Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.012 «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» и подтверждение соответствия по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» является экзамен.

### 1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен овладеть общими и профессиональными компетенциями, знать и уметь:

#### 1. 3. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология
ОК04.	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности
ОК 05.	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ПК 1.1.	Характеристики и показатели качества гостиничного продукта	Использовать навыки обслуживания клиентов, оценивать качество услуги
ПК 1.2.	Методы оценки, инструменты управления и контроля качества, методы измерения удовлетворенности потребителей	Анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц с целью устранения недостатков и повышения качества гостиничных услуг

ПК 1.3.	Документацию для прохождения сертификации гостиниц	Контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности в целях соответствия их установленным требованиям
---------	--	---

В результате освоения учебной дисциплины будут реализованы следующие личностные результаты программы воспитания:

ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.
ЛР 13	Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 14	Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации

## ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1. Перечень формируемых компетенций:

ОПК-3 – Способен обеспечивать требуемое количество оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

### 2. Планируемые результаты освоения дисциплины (модуля) / практики:

ОПК-3.1. Знает основные стандарты качества в сфере сервиса

ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000

ОПК-3.3. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Код и наименование индикатора достижения	Наименование оценочного средства
1	2	3	4	5
1	Раздел 1. Основы и специфика стандартизации сферы услуг. Стандартизации. Основы сертификации. Контроль; оценка и управление	ОК-1	ОПК-3.1. Знает основные стандарты качества в сфере сервиса	Контрольная работа (задания и упражнения с использованием методик расчета)
2	Раздел 2. Специфика стандартизации сферы услуг	ОК-3	ОПК-3.1. Знает основные стандарты качества в сфере сервиса ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии	Контрольно-измерительный материал теоретического характера
3	Раздел 3. Основы сертификации. Правила и порядок проведения сертификации.	ОК-2	ОПК-3.3. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Контрольно-измерительный материал теоретического характера
4	Раздел 4. Система добровольной сертификации услуг социально – культурной среды.	ОПК-3	ОПК-3.1. Знает основные стандарты качества в сфере сервиса ОПК-3.3. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и	Контрольно-измерительный материал теоретического характера
5	Раздел 5. Сущность контроля и оценки качества услуг и работ	ОК-3	ОПК-3.1. Знает основные стандарты качества в сфере сервиса ОПК-3.3. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и	Контрольная работа (задания и упражнения с использованием методик расчета)

6	Раздел 6. Управление качеством услуг сфере услуг.	ОПК-3	ОПК-3.1. Знает основные стандарты качества в сфере сервиса ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии	Контрольная работа (задания и упражнения с использованием методик расчета)
7	Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) – экзамен	ПК 1-4	ОПК-3.1. Знает основные стандарты качества в сфере сервиса ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 ОПК-3.3. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Письменный зачет, экзамен – контрольно-измерительный материал теоретико-практического формата

### 3. Типовые оценочные средства, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине:

#### ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) / ПРАКТИКЕ

#### ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО 1: Контрольная работа (задания и упражнения с использованием методик расчета)

Цель: Оцените качество гостиничных услуг выступая в роли потребителя (гостиничное предприятие по выбору обучающегося), используя шкалу SERVQUAL. Базовый вариант шкалы SERVQUAL включает 21 фактор восприятия и ряд факторов ожидания, отображающих пять показателей качества: осязаемые характеристики, надежность, скорость реакции, уверенность и сопереживание. В каждом перечисленном показателе выделено по несколько составляющих факторов (21 пункт), которые оцениваются по 7-бальной шкале, начиная с оценки «абсолютно согласен» заканчивая оценкой «абсолютно не согласен».

1. **Контролируемый раздел дисциплины (модуля):** Основы и специфика стандартизации сферы услуг. стандартизации. Основы сертификации. Контроль; оценка и управление качеством услуг в сфере сервиса и туризма.

2. **Проверяемые компетенции (код):** ОПК-3

#### Индикаторы достижения

ОПК-3.1. Знает основные стандарты качества в сфере сервиса

ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000

### 3. Пример оценочного средства

Алгоритм выполнения:

1. Дать оценку каждому фактору в составе каждого показателя услуг по 7-бальной шкале (таблица 1).

2. Определить итоговые оценки в таблице по каждому показателю и итоговую оценку одновременно по всем показателям качества.

3. Предложить решения, направленные на улучшение качества обслуживания потребителей.

Таблица 1. Оценка услуг организации потребителем по шкале SERVQUAL

Показатель качества услуг	Содержание факторов восприятия и ожидания, составляющих показатель качества	Оценка факторов потребителями (средняя оценка на один фактор), баллы
Осязаемые характеристики	Организация, оснащена современным оборудованием	<u>Пример, 6</u>
	Помещения в организации всегда выглядят привлекательно	<u>5</u>
	Служащие организации отличаются безупречным внешним видом	<u>5</u>
	Информационные материалы, используемые организацией в сервисном процессе, имеют привлекательный внешний вид	<u>6</u>

	Итоговая оценка по показателю	<u>22 (5,5)</u>
Надежность	Если организация обещает выполнить что-либо к определенному сроку, она непременно содержит свое обещание	...
	Если у клиентов возникают какие-либо проблемы, служащие организации проявляют искреннюю заинтересованность в их решении	
	Организация предоставляет безупречное обслуживание с первого раза	
	Организация решит любую задачу, связанную с предоставлением любой из своих услуг, в обещанное время	
	Организация гарантирует безошибочность всей своей документации	
	Итоговая оценка по показателю	
	Скорость реакции	Служащие всегда точно информируют клиентов о точном времени предоставления услуги
Служащие организации обеспечивают незамедлительное и четкое обслуживание клиентов		
Служащие всегда готовы оказать помощь своим гостям		
Служащие никогда не бывают слишком заняты, чтобы не отреагировать на запрос или просьбу гостя		
Итоговая оценка по показателю		
Уверенность		Поведение служащих внушает гостям чувство уверенности
	Клиенты уверены в безопасности всех операций своей организации	
	Служащие неизменно вежливы по отношению к гостям	
	Служащие организации абсолютно компетентны и	

	могут ответить на любой вопрос гостя	
	Итоговая оценка по показателю	
Сопереживание	В организации каждому посетителю индивидуально уделяется внимание	
	Часы работы организации удобны для гостей	
	Организация располагает штатом служащих, которые всегда готовы уделить персональное внимание гостям	
	Служащие организации с пониманием относятся к индивидуальным потребностям своих клиентов	
	Итоговая оценка по показателю	

#### 6. Критерии оценивания

. Выполнение письменных заданий подразумевает индивидуальный контроль каждого обучающегося. Задание состоит из двух вопросов, предложенных преподавателем к рассмотрению. Студент дает развернутые письменные ответы. На подготовку двух вопросов студенту отводится 20 минут.

За ответ на письменные задания студент может получить максимально 10 баллов.

Перевод баллов в оценку

Оценка по 4- балльной шкале	Количество баллов по 10-балльной шкале
неудовлетворительно	0-4
удовлетворительно	5-6
хорошо	7-8
отлично	9-10

#### 7. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

1. Порядок разработки и применение технических регламентов.
  2. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов.
  3. Система стандартизации в Российской Федерации: общая характеристика системы и этапы ее реформирования.
  4. Органы и службы стандартизации в РФ.
- Порядок разработки и применение национальных стандартов РФ.

#### ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО-2: Контрольно-измерительный материал теоретического характера. Специфика стандартизации сферы услуг

1. **Цель:** Рассмотреть специфику стандартизации в сфере услуг
2. **Контролируемый раздел дисциплины (модуля):** Специфика стандартизации сферы услуг
3. **Проверяемые компетенции (код):** ОПК-3
4. **Индикаторы достижения ОПК-3.1.** Знает основные стандарты качества в сфере сервиса

ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000

**5. Пример оценочного средства** Профессиональные стандарты обслуживания в сфере услуг

Выбрать правильный ответ: 1. Задачу по стандартизации услуг составляют: а) установление требований к персоналу и условиям обслуживания; б) разработка требований к конкретным показателям качества для каждого вида услуг; в) деятельность руководства по обеспечению качества работы персонала; г) все перечисленное 2. Расшифруйте следующую аббревиатуру: ИСО, ТК, ОКУН

**6. Критерии оценивания** Выполнение письменных заданий подразумевает индивидуальный контроль каждого обучающегося. Задание состоит из двух вопросов, предложенных преподавателем к рассмотрению. Студент дает развернутые письменные ответы. На подготовку двух вопросов студенту отводится 20 минут.

За ответ на письменные задания студент может получить максимально 10 баллов.

Перевод баллов в оценку

Оценка по 4- балльной шкале	Количество баллов по 10-балльной шкале
неудовлетворительно	0-4
удовлетворительно	5-6
хорошо	7-8
отлично	9-10

**7. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:**

**Контрольная работа № 1:**

1. Задачи, принципы сертификации
2. История развития сертификации в России
3. Обязательная и добровольная сертификации
4. Схемы сертификации услуг. Основные этапы проведения сертификации услуг
5. Показатели услуг, подтверждаемые при сертификации. Нормативные документы, регламентирующие сертификацию туристских услуг.

**ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО-3:** Контрольно-измерительный материал теоретического характера

1. **Цель:** Проанализировать проведения сертификации услуг
2. **Контролируемый раздел дисциплины (модуля):** Основы сертификации. Правила и порядок проведения сертификации.
3. **Проверяемые компетенции (код):** ОПК-3
4. **Индикаторы достижения** ОПК-3.3. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
5. **Пример оценочного средства**

Используя контрольную карту, отрегулируйте качество процесса обслуживания в гостинице.

Контрольная карта (Уолтера Шухарта) используется для регулирования процесса. Пример контрольной карты приведен на рис. 1



Рис. 1 Контрольная карта

Алгоритм выполнения:

1. Провести расчеты и построить контрольную карту, используя данные таблицы 2 (за 12 месяцев) с учетом верхней контрольной границы (ВГР). Для построения контрольной карты необходимо установить, имелись ли случаи выхода за пределы ВГР. Подсчет значения нижней границы (НГР) не имеет смысла, так как в гостиничной индустрии цель работы любой гостиницы – отсутствие дефектов в работе.

2. Определить значение верхней контрольной границы (ВГР) по формуле, представленной на рис.2

$$ВГР = P_{ср} + 3 \times \sqrt{P_{ср} \times \frac{1 - P_{ср}}{N_{ср}}} \quad (\text{рис.2})$$

где  $P_{ср}$  – средняя доля дефектов в работе на одного гостя (в нашем случае – количество жалоб гостей, разделенное на общее число гостей за 12 месяцев);  $N_{ср}$  – средний объем выборки (в нашем случае – общее число гостей, разделенное на количество месяцев)

значение ВГР следует перевести в % для отражения на итоговой контрольной карте по шкале дефектов (рис.3)

3. Построить контрольную карту по данным, приведенным в таблице 2. Для автоматизации построения карты используйте программу Excel. На рисунке 3 отмечены названия шкал. При построении контрольной карты укажите ВГР.

4. При анализе составленной контрольной карты указать, были ли случаи выхода за ВГР. Представить выводы по составленной схеме.

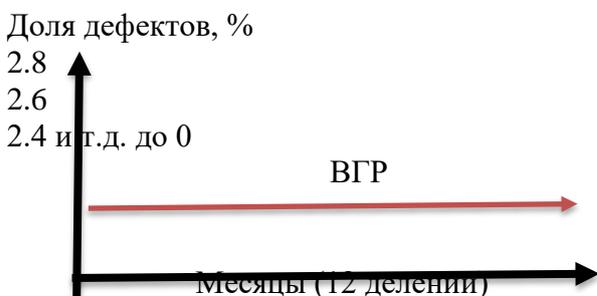


Рис. 3

Итак, в гостинице «Х» налажен учет жалоб гостей и отмеченных несоответствий в работе. Гостиницей собраны месячные статистические данные дефектов в работе, отраженные в таблице 2.

Таблица 2. Данные о числе несоответствий (жалоб) посетителей гостиницы «Х»

№ месяца	Число гостей за месяц	Жалобы и несоответствия в месяц	
		на число гостей	в % от числа гостей
1.	208	1	0.48
2.	225	3	1.33
3.	201	3	1.49
4.	236	1	0.42
5.	220	3	1.36
6.	244	1	0.41
7.	247	1	0.40
8.	245	1	0.41
9.	250	1	0.40
10.	227	0	0.00
11.	234	2	0.85
12.	227	4	1.76
Итого:	<b>2764</b>	<b>21</b>	<b>0,759 % (среднее значение)</b>

**6. Критерии оценивания** Выполнение письменных заданий подразумевает индивидуальный контроль каждого обучающегося. Задание состоит из двух вопросов, предложенных преподавателем к рассмотрению. Студент дает развернутые письменные ответы. На подготовку двух вопросов студенту отводится 20 минут.

За ответ на письменные задания студент может получить максимально 10 баллов.

Перевод баллов в оценку

Оценка по 4- балльной шкале	Количество баллов по 10-балльной шкале
неудовлетворительно	0-4
удовлетворительно	5-6
хорошо	7-8
отлично	9-10

**7. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:**

1. Характеристика и перечень основных стандартов сферы услуг
2. Профессиональные стандарты по видам экономической деятельности (сфера услуг)
3. Стандарты профессиональной деятельности сферы услуг

Раздел 4.	ОПК-3		
-----------	-------	--	--

**ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО-4:** Контрольно-измерительный материал теоретического характера

1. **Цель:** Рассмотреть специфику проведения добровольной сертификации услуг социально-культурной сферы.
2. **Контролируемый раздел дисциплины (модуля):** Система добровольной сертификации услуг социально – культурной среды.
3. **Проверяемые компетенции (код):** ОПК-3
4. **Индикаторы достижения** ОПК-3.1. Знает основные стандарты качества в сфере сервиса  
ОПК-3.3. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

## 5. Пример оценочного средства

Подготовить ответы вопросам: Показатели, подтверждаемые при сертификации. Нормативная документация, регламентирующая сертификацию. Требования к безопасности средств размещения. Нормы и правила проектирования общественных зданий и сооружений (гостиниц). СНиП "Общественные здания и сооружения" - общие указания, объемно-планировочные и конструктивные решения, противопожарные требования, водоснабжение и канализация, отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха, электротехнические устройства, газоснабжение, нормы и ограничения по размещению помещений, предназначенных для обслуживания туристов, в подвальных и цокольных этажах общественных зданий. Классификация гостиниц и мотелей в РФ. ГОСТ РФ "Классификация гостиниц". Определения: гостиница, мотель, категория гостиницы, мотеля; общие требования к гостиницам, требования к гостиницам различных категорий. Правила соблюдения и контроля за личной гигиеной персонала гостиниц. Требования к территории гостиниц. Шумовые ограничения. Требования к освещению помещений. Техническое обеспечение гостиниц. Информационное обеспечение. Наличие системы бронирования и резервирования номеров. Экологическая безопасность

**6. Критерии оценивания** Выполнение письменных заданий подразумевает индивидуальный контроль каждого обучающегося. Задание состоит из двух вопросов, предложенных преподавателем к рассмотрению. Студент дает развернутые письменные ответы. На подготовку двух вопросов студенту отводится 20 минут.

За ответ на письменные задания студент может получить максимально 10 баллов.

Перевод баллов в оценку

Оценка по 4- балльной шкале	Количество баллов по 10-балльной шкале
неудовлетворительно	0-4
удовлетворительно	5-6
хорошо	7-8
отлично	9-10

## 7. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

1. Какой нормативный документ провозгласил принцип добровольности сертификации услуг в сфере гостеприимства?
2. Какой документ устанавливает характеристики продукции, товаров и услуг для добровольного многократного использования в системе стандартизации?
3. Какие виды деятельности в сфере туризма и гостеприимства сертифицируются на добровольной основе?

**ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО-5:** Контрольная работа (задания и упражнения с использованием методик расчета)

1. **Цель:** Методы контроля и оценки услуг и работ в области сервиса
2. **Контролируемый раздел дисциплины (модуля):** Сущность контроля и оценки качества услуг и работ

3. **Проверяемые компетенции (код):** ОПК-3

4. **Индикаторы достижения ОПК-3.1.** Знает основные стандарты качества в сфере сервиса ОПК-3.3. Организует оценку качества оказания услуг учетом

### 5. Пример оценочного средства

Подготовить ответы на вопросы:

Характеристика стандартов на услуги. Роль технических комитетов в создании фонда стандартов по услугам. Специфика фонда нормативных документов на услуги. Стандарт на модель обеспечения качества услуг. Основные проблемы стандартизации услуг.

Выполнить следующие практические работы

1. Оформление технической документации в соответствии с

действующей нормативной базой. Использование нормативных документов к основным услугам.

2. . Оформление технической документации в соответствии с действующей нормативной базой. Использование нормативных документов к основным услугам.

3. Оформление технической документации в соответствии с действующей нормативной базой. Использование нормативных документов к основным услугам.

**6. Критерии оценивания** Выполнение письменных заданий подразумевает индивидуальный контроль каждого обучающегося. Задание состоит из двух вопросов, предложенных преподавателем к рассмотрению. Студент дает развернутые письменные ответы. На подготовку двух вопросов студенту отводится 20 минут.

За ответ на письменные задания студент может получить максимально 10 баллов.

Перевод баллов в оценку

Оценка по 4- балльной шкале	Количество баллов по 10-балльной шкале
неудовлетворительно	0-4
удовлетворительно	5-6
хорошо	7-8
отлично	9-11

**7. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:**

1. Нормативная документация, регламентирующая сертификацию услуг средств размещения. Требования к безопасности средств размещения.
2. Особенности сертификации отдельных видов деятельности в сфере услуг в социально – культурной среде.
3. Показатели экскурсионного обслуживания, подтверждаемые при сертификации. Нормативные документы, на соответствие которым сертифицируются экскурсии

Раздел 6.			
-----------	--	--	--

**ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО-6:** Контрольная работа (задания и упражнения с использованием методик расчета)

1. **Цель:** Раскрыть процесс управления качеством услуг сферы сервиса
2. **Контролируемый раздел дисциплины (модуля):** Управление качеством услуг всфере услуг.
3. **Проверяемые компетенции (код):** ОПК-3
4. **Индикаторы достижения** ОПК-3.1. Знает основные стандарты качества в сфере сервиса ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000
5. **Пример оценочного средства**

**Подготовить доклады на тему:**

Понятие систем менеджмента качества и их необходимость. Причины стремительного распространения сертификации систем качества. Порядок проведения сертификации. Нормативная база сертификации систем менеджмента качества. Регистр систем качества: понятие, направления деятельности. Принципы и методы управления качеством. Защита прав

потребителей. Использование в профессиональной деятельности документации системы качества.

### **Практическая работа.**

1. Использование правил и отработка порядка проведения сертификации в РФ. Декларирование соответствия и формы подтверждения.
2. Использование правил и отработка порядка проведения сертификации в РФ. Декларирование соответствия и формы подтверждения.
3. Использование правил и отработка порядка проведения сертификации в РФ. Декларирование соответствия и формы подтверждения.
4. Отработка порядка проведения сертификации услуг. Решение ситуационных задач. Применение сертификации системы менеджмента качества.
5. Отработка порядка проведения сертификации услуг. Решение ситуационных задач. Применение сертификации системы менеджмента качества.
6. **Критерии оценивания** Выполнение письменных заданий подразумевает индивидуальный контроль каждого обучающегося. Задание состоит из двух вопросов, предложенных преподавателем к рассмотрению. Студент дает развернутые письменные ответы. На подготовку двух вопросов студенту отводится 20 минут.

За ответ на письменные задания студент может получить максимально 10 баллов.

Перевод баллов в оценку

Оценка по 4- балльной шкале	Количество баллов по 10-балльной шкале
неудовлетворительно	0-4
удовлетворительно	5-6
хорошо	7-8
отлично	9-12

### **7. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:**

1. Межгосударственная система стандартизации.
2. Международная и региональная стандартизация.
3. Основные понятия, цели и принципы сертификации

## ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

1. **Форма проведения промежуточной аттестации:** экзамен.

2. **Процедура проведения:**

- по результатам работы в семестре и итогам текущей аттестации – итоговая оценка за семестр (автомат);

Продолжительность экзамена по русскому языку: 60 минут.

3. **Проверяемые компетенции (код):** ОПК-3

4. **Пример оценочного средства: ПРИМЕРНЫЙ ВАРИАНТ**

Варианты тестовых заданий:

1. Чем стандарт отличается от технического регламента, согласно Федеральному закону «О техническом регулировании»?

А) В техническом регламенте приводятся более жесткие требования к продукции, чем в стандарте.

Б) В стандарте не приводятся требования к безопасности продукции, так как они приводятся в соответствующем техническом регламенте.

В) В стандарте приводятся достижимые требования, а в техническом регламенте - перспективные

2. Система качества на основе стандартов ISO серии 9000 создается и внедряется на предприятии...

А) для реализации программы качества;

Б) для предупреждения различных отклонений;

В) как средство реализации политики руководства предприятия в области качества.

3. Технический регламент содержит ...

А) требования для применения на добровольной основе;

Б) обязательные требования;

В) требования, применяемые по усмотрению изготовителя;

Г) требования, применяемые по усмотрению потребителя.

4. К обязательным требованиям относятся...

А) общие технические требования;

Б) требования к унификации и стандартизации;

В) требования безопасности и охраны окружающей среды;

Г) требования к патентной чистоте и патентной защите.

5. Стандарт предназначен для...

А) использования в ситуациях, предусмотренных законодательством;

Б) многократного применения;

В) применения в чрезвычайных ситуациях.

6. Какое определение соответствует понятию «стандартизация»?

А. Форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов.

Б. Установление тождественности характеристик продукции ее существенным признакам.

В. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.

7. Что из перечисленного не является целью стандартизации?

А. Повышение уровня безопасности жизни и здоровья граждан.

Б. Установление требований, обязательных для соблюдения на территории РФ всеми производителями продукции.

В. Содействие соблюдению требований технических регламентов.

8. Кто выдает сертификат соответствия?

А) изготовитель;

- Б) потребитель;
  - В) консультативная фирма;
  - Г) орган по сертификации.
9. Схема сертификации - это...
- А) совокупность участников сертификации;
  - Б) набор доказательств соответствия;
  - В) совокупность нормативных документов по стандартизации и правил по сертификации.
10. Что из перечисленного относится к объектам стандартизации?
- А. Способы мотивации персонала.
  - Б. Услуги.
  - В. Методы контроля.
11. Добровольная сертификация проводится...
- А) по требованию потребителя;
  - Б) по желанию изготовителя;
  - В) на основании действующего законодательства;
  - Г) по требованию органа по сертификации.
12. Какое определение соответствует понятию «сертификация», согласно Федеральному закону «О техническом регулировании»?
- А. Прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту.
  - Б. Официальное признание компетентности физического или юридического лица выполнять работы в области оценки соответствия.
  - В. Форма подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.
13. Какие из перечисленных ниже документов, относятся к документам в области стандартизации?
- А) технические регламенты;
  - Б) правила стандартизации, норма и рекомендации в области стандартизации;
  - В) технические условия;
  - Г) национальные стандарты;
  - Д) общероссийские классификаторы технико-экономической информации;
  - Е) стандарты организаций.
14. Что относится к формам подтверждения соответствия?
- А) государственный контроль (надзор);
  - Б) декларирование;
  - В) регистрация;
  - Г) сертификация;
  - Д) аккредитация.
15. Обязательная сертификация проводится...
- А) «первой» стороной;
  - Б) «второй» стороной;
  - В) «третьей» стороной.
16. В настоящий момент классификация предприятий размещения в РФ представлена следующими категориями.
- А. 1\*, 2\*, 3\*, 4\*, 5\*, мини-отели.
  - Б. 1\*, 2\*, 3\*, 4\*, 5\*, без звезд.
  - В. 1 \*, 2\*, 3\*, 4\*, 5\*, 5\*+.
17. Что включает в себя понятие «качество», согласно определению ИСО?
- А. Совокупность свойств и характеристик продукта (услуги), которые придают ему способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.
  - Б. Отличительное свойство продукции, услуги, процесса или системы.
  - В. Параметры оцениваемого объекта.

18. Что такое материальная услуга?

А. Услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей потребителя.

Б. Поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя.

В. Услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг.

19. Кем могут разрабатываться стандарты организаций?

А. Любым лицом.

Б. Самими организациями.

В. Исключительно Госстандартом.

20. Выделите среди перечисленного метод внешней оценки качества и безопасности услуг.

А. Самоаудит.

Б. Оценка качества услуг персоналом предприятия.

В. Измерение удовлетворенности потребителей

### **5. Критерии оценивания:**

За верное выполнение каждого задания части А студент получает по 1 баллу. За неверный ответ или его отсутствие выставляется 0 баллов.

За верное выполнение каждого задания части В выставляется от 0 до 2 балла. 1 балл ставится при определении одного из двух и более правильных ответов. Порядок записи цифр в ответе не имеет значения.

Максимальное количество баллов, которое может получить экзаменуемый составляет 20 балла. За выполнение экзаменационной работы выставляется отметка по пятибалльной шкале.

**Шкала перевода баллов в оценку:** Отметка «2» выставляется в том случае, если студент набрал не более 10 баллов (от 0 до 10) за выполнение всех частей экзаменационной работы.

Отметка «3» выставляется в том случае, если студент набрал не менее 10 и не более 13 баллов (от 10 до 13) за выполнение всех частей экзаменационной работы.

Отметка «4» выставляется в том случае, если студент набрал не менее 14 и не более 18 баллов (от 14 до 18) за выполнение всех частей экзаменационной работы.

Отметка «5» выставляется в том случае, если студент набрал не менее 18 и не более 20 баллов (от 18 до 20) за выполнение всех частей экзаменационной работы.

### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

#### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **3.2.1. Основные источники:**

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. – 4-е изд., перераб. и доп. М . : Издательский центр «Академия», 2021. – 272 с.

2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М. : Издательский центр «Академия», 2018. – 240 с.

3. Технологии гостиничной деятельности : учебник для студ. учреждений высш. образования / Н.В. Корнеев, Корнеева Ю.В. – . : Издательский центр «Академия», 2019. – 288 с.

##### **Дополнительные источники:**

1. Баумгартен Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: Практикум. – Издательство: Академия, 2014. – 288 с.

2. Дементьева С. В. Отельный менеджмент: учебное пособие /С.В.Дементьева/ Издательство Томского политехнического университета, 2014. – 250 с.

3. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учеб. пособие / М.В. Кобяк. – СПб.: ИЦ «Интермедия», 2013. – 290 с.

4. Управление качеством: учеб. для студ. вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / под ред. С.Д. Ильенковой. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2012. – 352 с.

##### **Нормативные акты**

1. Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. / Российская газета. – 1993. – 25 декабря. Официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 30.12.2008. / Российская газета. – 2009. – 21 января.

2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 30.07.2010 № 242-ФЗ / Российская газета. – 2010. – 9 февраля.

3. Постановление Правительства Российской Федерации «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25 апреля 1997 г. (с добавлениями и изменениями от 18 ноября 2020 года № 1853).

4. Федеральный закон от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (с изм. от 05.05.2014 г. №112-ФЗ).

5. ГОСТ 1.3.- 2002 «Межгосударственная система стандартизации. Правила методы принятия международных и региональных стандартов в качестве межгосударственных стандартов».



