



Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе  
Санкт-Петербургское государственное бюджетное  
профессиональное образовательное учреждение  
«Академия промышленных технологий»

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель директора по учебно-  
методической работе  
*Т. В. Поликарпова*  
«08» февраля 2023 г.



**Фонд оценочных средств по учебной дисциплине  
ОП.11 МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА**

для специальности  
среднего профессионального образования

**27.02.07 Управление качеством продукции,  
процессов и услуг (по отраслям)**

Квалификация – Техник

Регистрационный номер ФОС/УК-21/23

Санкт-Петербург  
2023

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 27.02.07 - Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям), утвержденного Приказом Министерства образования и науки от 14.04.2022 г. №234, примерной основной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования 27.02.07 - Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям), примерной программы дисциплины «Менеджмент качества»

Организация-разработчик:

Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Академия промышленных технологий» (СПб ГБПОУ «АПТ»)

Разработчик:

Петухова Н.Н., преподаватель общепрофессиональных дисциплин высшей квалификационной категории

Поликарпов К.И., преподаватель общепрофессиональных дисциплин высшей квалификационной категории

Фонд оценочных средств рассмотрен учебной цикловой комиссией экономики и управления

Фонд оценочных средств соответствует требованиям к содержанию, структуре, оформлению.

Протокол №3 от 08 февраля 2023г.

Председатель УЦК \_\_\_\_\_ .Петухова Н.Н.

Фонд оценочных средств одобрен на заседании педагогического совета Академии и рекомендован к использованию в учебном процессе.

## 1 Перечень формируемых компетенций

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения <sup>1</sup>
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p><b>Умения:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>
		<p><b>Знания:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p><b>Умения:</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.</p> <p><b>Знания:</b> номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в</p>

<sup>1</sup>Приведенные знания и умения имеют рекомендательный характер и могут быть скорректированы в зависимости от профессии (специальности).

		профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	<p><b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования</p> <p><b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p><b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p><b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p><b>Умения:</b> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по <i>профессии (специальности)</i> осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона.</p> <p><b>Знания:</b> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона.</p>

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
Контроль качества продукции на каждой стадии производственного процесса	ПК 1.1. Оценивать соответствие качества поступающих в организацию сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий техническим регламентам, стандартам (техническим условиям), условиям поставок и договоров;	<p><b>Практический опыт:</b>  проведения оценки и анализа качества сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий техническим регламентам, стандартам (техническим условиям), условиям поставок и договоров;</p>
		<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- распознавать и классифицировать конструкционные и сырьевые материалы по внешнему виду, происхождению, свойствам;</li> <li>- проводить контроль качества сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий;</li> <li>- применять измерительное оборудование, необходимое для проведения измерений;</li> <li>- выбирать и применять методики контроля, испытаний сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий;</li> <li>- оценивать влияние качества сырья и материалов на качество готовой продукции.</li> </ul>
		<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- критерии оценивания качества сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий; <ul style="list-style-type: none"> <li>- назначение и принцип действия измерительного оборудования.</li> <li>- методы и методики контроля и испытаний сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий;</li> </ul> </li> <li>- методы измерения параметров и свойств материалов;</li> </ul>

		<p>нормативные и методические документы, регламентирующие вопросы качества продукции (сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий).</p>
	<p>ПК 1.2. Определять техническое состояние оборудования, оснастки, инструмента, средств измерений и сроки проведения их поверки на соответствие требованиям нормативных документов и технических условий <u>(по отраслям)</u>:</p>	<p><b>Практический опыт:</b> определения технического состояния оборудования, оснастки, инструмента, средств измерений и сроков проведения их поверки на соответствие требованиям нормативных документов и технических условий</p> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять критерии и показатели оценки технического состояния в зависимости от вида оборудования, оснастки, инструмента, средств измерений;</li> <li>- выбирать методы и способы определения значений технического состояния оборудования, оснастки, инструмента, средств измерений;</li> <li>- планировать последовательность, сроки проведения и оформлять результаты оценки технического состояния оборудования, оснастки, инструмента на соответствие требованиям нормативных документов и технических условий;</li> <li>- определять периодичность поверки (калибровки) средств измерений</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы и способы оценки технического состояния оборудования, оснастки, инструмента, средств измерений;</li> <li>- нормативные и методические документы, регламентирующие методы и сроки поверки средств измерения, испытания оборудования и контроля оснастки и инструмента;</li> <li>- требования к оформлению документации по результатам оценки технического</li> </ul>

		состояния оснастки, инструмента, средств измерений
	ПК 1.3. Применять методы и средства технического контроля, согласно этапам технологического процесса производства продукции (работ, услуг) <u>(по отраслям)</u> ;	<p><b>Практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применения методов и средств технического контроля согласно этапам технологического процесса производства продукции (работ, услуг) <u>(по отраслям)</u>;</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Применять современные методы и средства метрологического обеспечения качества продукции (работ, услуг)</li> <li>- Применять методы калиметрического анализа продукции (работ, услуг)</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные подходы и документы метрологического обеспечения производства качественной продукции (работ, услуг)</li> <li>- методы калиметрического анализа продукции (работ, услуг)</li> <li>- методы управления качеством при производстве продукции (выполнении работ, оказании услуг)</li> </ul>
	ПК 1.4. Осуществлять мониторинг соблюдения основных параметров технологических процессов на соответствие требованиям нормативных документов и технических условий;	<p><b>Практический опыт:</b></p> <p>проведения мониторинга основных параметров технологических процессов на соответствие требованиям нормативных документов и технических условий</p> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять параметры технологических процессов, подлежащие оценке;</li> <li>- определять методы и способы осуществления мониторинга в соответствии с выбранными параметрами;</li> <li>- планировать оценку соответствия основных параметров технологических процессов требованиям нормативных документов и технических условий;</li> <li>- обеспечивать процесс оценки необходимыми ресурсами в соответствии с</li> </ul>

		<p>выбранными методами и способами проведения оценки;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять сбор и анализ результатов оценки технологического процесса;</li> <li>- читать конструкторскую и технологическую документацию;</li> <li>- выполнять графические изображения технологического оборудования и технологических схем в ручной и машинной графике;</li> <li>- оформлять результаты оценки соответствия технологического процесса требованиям нормативных документов и технических условий</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- требования нормативных и методических документов, регламентирующие вопросы организации технологического процесса;</li> <li>- основные этапы технологического процесса;</li> <li>- методы и критерии мониторинга технологического процесса с целью установления его стабильности;</li> <li>- формы и средства для сбора и обработки данных;</li> <li>- правила чтения конструкторской и технологической документации.</li> </ul>
	<p>ПК 1.5. Оценивать качество изготовления и сборки изделий различной сложности (<u>по отраслям</u>);</p>	<p><b>Практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовки рабочего места к выполнению контроля качества сборки сборочных единиц и изделий различной сложности;</li> <li>- установления порядка приемки и проверки сборочных единиц и изделий различной сложности;</li> <li>- проведения контроля и выявления дефектов соединений в простых сборочных единицах визуальным осмотром, шаблонами, калибрами</li> <li>- Установление вида брака</li> </ul>



		<p>простых сборочных единиц и изделий</p> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Читать чертежи и применять техническую документацию на простые сборочные единицы и изделия;</li> <li>- Выбирать шаблоны и калибры для контроля простых сборочных единиц и изделий;</li> <li>- Выявлять погрешности и дефекты сборки соединений в простых сборочных единицах с помощью визуального осмотра и контроля шаблонами;</li> <li>- Определять вид брака простых сборочных единиц и изделий;</li> <li>-Использовать методы контроля прилегания поверхностей сопрягаемых деталей в простых сборочных единицах и изделиях с помощью щупов и по краске;</li> <li>- Выявлять дефекты простых сборочных единиц и изделий;</li> <li>- Документально оформлять результаты контроля простых сборочных единиц и изделий;</li> <li>- Поддерживать состояние рабочего места в соответствии с требованиями охраны труда, пожарной, промышленной, экологической безопасности и электробезопасности</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Основы машиностроительного черчения в объеме, необходимом для выполнения работы</li> <li>- Правила чтения технической документации (сборочных чертежей, спецификаций, технологических карт) в объеме, необходимом для выполнения работы</li> <li>- Обозначения на сборочных чертежах допусков размеров, формы и взаимного расположения поверхностей</li> <li>- Технические требования,</li> </ul>
--	--	---

		<p>предъявляемые к изготавливаемым простым сборочным единицам и изделиям</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Требования к оснащению и организации рабочего места для проведения контроля простых сборочных единиц и изделий</li> <li>- Виды, конструкции, назначение, возможности и правила использования шаблонов и калибров для контроля простых сборочных единиц и изделий</li> <li>- Основные характеристики различных соединений в простых сборочных единицах и методики их контроля визуальным осмотром, шаблонами, калибрами</li> <li>- Виды, конструкции, назначение, возможности и правила использования универсальных контрольно-измерительных инструментов и приборов для контроля деталей в простых сборочных единицах и изделиях</li> <li>- Методики контроля прилегания поверхностей сопрягаемых деталей в простых сборочных единицах и изделиях с помощью щупов и по краске</li> <li>- Виды дефектов простых сборочных единиц и изделий</li> <li>- Виды брака сборочных единиц и изделий</li> <li>- Требования охраны труда, пожарной, промышленной, экологической безопасности и электробезопасности</li> </ul>
	<p>ПК 1.6. Оценивать соответствие готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки требованиям нормативных документов и технических условий;</p>	<p><b>Практический опыт:</b> оценивания соответствия готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки требованиям нормативных документов и технических условий</p> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать последовательность проведения оценки соответствия готовой продукции, условий ее</li> </ul>

		<p>хранения и транспортировки требованиям нормативных документов и технических условий документов и технических условий;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- определять критерии и показатели соответствия готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки на основании нормативной и технологической документации;</li><li>- выбирать методы и способы определения и оценки значений соответствия готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки;</li><li>- выбирать критерии и значения показателей соответствия готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки на основании нормативной и технологической документации;</li><li>- оформлять результаты оценки соответствия готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки;</li><li>- выявлять дефектную продукцию;</li><li>- разделять брак на «исправимый» и «неисправимый»;</li><li>- применять измерительное оборудование, необходимое для проведения измерений</li></ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- требования нормативных и методических документов, регламентирующие вопросы качества продукции (сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий);</li><li>- порядок рассмотрения и предъявления рекламаций по качеству готовой продукции;</li><li>- нормативные и методические документы,</li></ul>
--	--	---

		<p>регламентирующие вопросы хранения и транспортировки готовой продукции;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы и средства технического контроля соответствия готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки;</li> <li>- виды брака (несоответствий), причины их возникновения и методы предупреждения;</li> <li>- назначение и принцип действия измерительного оборудования;</li> </ul> <p>виды документации, оформляемые на годную и несоответствующую качеству продукцию.</p>
	<p>ПК 1.7. Осуществлять документационное сопровождение деятельности по техническому контролю качества продукции (работ, услуг)</p>	<p><b>Практический опыт:</b>  осуществления документационного сопровождения деятельности по техническому контролю качества продукции (работ, услуг)</p> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать нормативно-техническую, конструкторскую и технологическую документацию</li> <li>- искать в электронном архиве и просматривать нормативно-техническую документацию</li> <li>- оформлять претензионные документы</li> <li>- создавать электронные таблицы, выполнять вычисления и обработку статистических данных контроля</li> <li>- использовать специализированные компьютерные программы для расчета параметров распределений, оценки ошибок контроля</li> <li>- использовать текстовые редакторы (текстовые процессоры) для создания отчетов о результатах контроля, претензионных документов</li> <li>- составлять документацию и отчеты по анализу выяв-</li> </ul>

		<p>ленных дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составлять отчеты и планы мероприятий по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующей требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы управления документооборотом организации</li> <li>- нормативно-технические и методические документы, регламентирующие вопросы качества продукции</li> <li>- документы по стандартизации, нормативно-технические и методические документы, регламентирующие вопросы входного технического контролю качества продукции (работ, услуг)</li> <li>- документы по стандартизации и методические документы, регламентирующие вопросы делопроизводства</li> <li>- порядок работы с электронным архивом технической документации</li> <li>- Прикладные компьютерные программы для работы с электронными таблицами: наименования, возможности и порядок работы в них</li> <li>- Пакеты прикладных программ статистического анализа: наименования, возможности и порядок работы в них</li> <li>- Текстовые редакторы (текстовые процессоры): наименования, возможности и порядок работы в них</li> </ul>
Подготовка, оформление и учет технической документации	ПК 2.1. Подготавливать технические документы (заключения) о соответствии качества поступающих в организацию сырья, материалов, полуфаб-	<p><b>Практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовки технических документов (заключений) о соответствии качества поступающих в организацию</li> </ul>

	<p>рикатов, комплектующих изделий техническим регламентам, стандартам и техническим условиям;</p>	<p>сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий техническим регламентам, стандартам и техническим условиям</p>
		<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Составлять техническую документацию для обеспечения требований к качеству продукции (работам, услугам)</li> <li>- оформлять техническую документацию в соответствии с требованиями нормативно-технической документации</li> <li>- создавать электронные таблицы, выполнять вычисления и обработку данных контроля характеристик продукции</li> <li>- использовать специализированные компьютерные программы для расчета параметров распределений, оценки ошибок контроля</li> </ul>
		<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательство Российской Федерации и международное законодательство в сфере технического регулирования, стандартизации и обеспечения единства измерений</li> <li>- национальные, межгосударственные, международные стандарты и нормативные правовые акты по управлению качеством (менеджменту качества) продукции (работ, услуг)</li> <li>- международные технические регламенты в сфере технического регулирования, стандартизации и управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)</li> <li>- современный отечественный и зарубежный опыт в области управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)</li> <li>- технические требования, предъявляемые к продукции</li> </ul>

	<p>ПК 2.2. Подготавливать технические документы и соответствующие образцы продукции для предоставления в испытательные лаборатории для проведения процедуры сертификации;</p>	<p>(работам, услугам)</p> <p><b>Практический опыт:</b> подготовки технической документации и образцов продукции для проведения процедуры сертификации</p> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирать схему сертификации/ декларирования в соответствии с особенностями продукции и производства;</li> <li>- подготавливать образцы продукции или готовые тесты продукции для центра стандартизации и сертификации;</li> <li>- формировать пакет документов, необходимых для сертификации продукции (услуг) в соответствии с выбранной схемой сертификации и требованиями центра стандартизации и сертификации;</li> <li>- оформлять отчеты о стандартизации и сертификации продукции предприятия;</li> </ul> <p>выбирать орган сертификации и испытательную лабораторию для проведения процедуры сертификации</p> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные понятия и положения метрологии, стандартизации, сертификации и подтверждения соответствия;</li> <li>- виды и формы подтверждения соответствия;</li> <li>- технические характеристики выпускаемой организацией продукции (услуг) и технология ее производства (оказания);</li> <li>- требования, предъявляемые нормативными документами к</li> </ul>
--	---	--

		<p>отбору образцов для сертификации и стандартным образцам;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- требования нормативных и методических документов, регламентирующие вопросы делопроизводства;</li> </ul> <p>порядок разработки, оформления, утверждения и внедрения документов по подтверждению соответствия</p>
	<p>ПК 2.3. Оформлять документацию на подтверждение соответствия продукции (работ, услуг) в соответствии с установленными требованиями;</p>	<p><b>Практический опыт:</b> оформления документации на соответствие продукции (услуг) отрасли в соответствии с установленными правилами регламентов, норм, правил, технических условий</p> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оформлять производственно-техническую документацию в соответствии с действующими требованиями;</li> <li>- определять соответствие характеристик продукции/услуг требованиям нормативных документов;</li> </ul> <p>выбирать и назначать корректирующие меры по итогам процедуры подтверждения соответствия.</p> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виды и классификация документов качества, применяемых в организации при производстве продукции/работ, оказанию услуг;</li> <li>- классификация, назначение и содержание нормативной документации качества РФ;</li> <li>- требования нормативно-правовых и регламентирующих документов на подтверждение соответ-</li> </ul>



		<p>ствия продукции (услуг) отрасли;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виды и формы подтверждения соответствия;</li> <li>- требования к оформлению документации на подтверждение соответствия;</li> <li>- порядок управления несоответствующей продукцией/услугами;</li> </ul> <p>виды документов и порядок их заполнения на продукцию, несоответствующую установленным правилам</p>
	<p>ПК 2.4. Разрабатывать стандарты организации, технические условия для их учета при производстве, хранении, транспортировке и при утилизации продукции.</p>	<p><b>Практический опыт:</b> разработки стандартов организации, технических условий на выпускаемую продукцию</p> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать технические условия на выпускаемую продукцию;</li> <li>- выбирать требуемые положения из отраслевых, национальных и международных стандартов для разработки стандарта организации;</li> <li>- разрабатывать стандарты организации с учетом существующих требований к их содержанию и оформлению;</li> <li>- пользоваться Единой системой конструкторской документации (ЕСКД), ГОСТами, технической документацией и справочной литературой;</li> </ul> <p>-оформлять технологическую и другую техническую документацию в соответствии с требованиями ГОСТ</p> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- требования законодательства РФ к содержанию, оформлению стандартов, технических условий;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- порядок разработки, утверждения, изменения, тиражирования, отмены стандартов организаций и технических условий и поддержанию их актуализации;</li> <li>- правила выбора требуемых положений из международных, национальных, отраслевых стандартов при разработке СТО;</li> <li>- основные положения разработки и оформления конструкторской, технологической и другой нормативной документации</li> </ul>
<p>Анализ и систематизация результатов контроля качества сырья и продукции, разработка предложений по корректирующим действиям</p>	<p>ПК 3.1. Систематизировать данные о качестве продукции (услуг), причинах возникновения дефектов (брака);</p>	<p><b>Практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систематизации данных о качестве продукции (работ, услуг), о причинах возникновения дефектов</li> <li>- систематизация требований к продукции (работам, услугам) с целью их обеспечения в организации</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять методы сбора, средства хранения и обработки информации для определения требований к продукции (работам, услугам), установленных техническими регламентами, стандартами (техническими условиями), условиями поставок и договоров, в том числе с использованием цифровых технологий</li> <li>- систематизировать информацию в области управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)</li> <li>- систематизировать и анализировать информацию в области управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)</li> <li>- применять методы определения требований потребителей к продукции (работам, услугам)</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технические требования, предъявляемые к продукции</li> </ul>

		<p>(работам, услугам)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Основные методы определения требований потребителей к продукции (работам, услугам)</li> <li>- Инструменты контроля качества</li> <li>- основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)</li> <li>- современный отечественный и зарубежный опыт в области управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)</li> </ul>
	<p>ПК 3.2. Анализировать причины снижения качества продукции (работ, услуг) и формировать предложения по их устранению;</p>	<p><b>Практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализа причин снижения качества продукции отрасли;</li> <li>- формирования предложений по устранению причин снижения качества продукции</li> </ul>
		<p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять уровень стабильности производственного процесса;</li> <li>- определять причины несоответствия требуемому качеству продукции/услуги отрасли;</li> <li>- назначать корректирующие меры по результатам анализа;</li> <li>- принимать решения по результатам корректирующих мероприятий;</li> <li>- применять компьютерные технологии при анализе результатов контроля качества;</li> <li>- выбирать материалы на основе анализа их свойств для конкретного применения в производстве;</li> <li>- находить и использовать современную информацию для технико-экономического обоснования деятельности организации</li> </ul>
		<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы анализа по результатам контроля качества, в</li> </ul>

		<p>том числе статистические;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виды документации и порядок их оформления при анализе качества продукции/услуг;</li> <li>- порядок внедрения предложений по совершенствованию производственного процесса;</li> <li>- способы получения материалов с заданным комплексом свойств;</li> <li>- правила улучшения свойства металлов;</li> <li>- основы организации производственного и технологического процесса</li> </ul>
	<p>ПК 3.3. Осуществлять анализ рекламаций и претензий к качеству продукции (работ, услуг);</p>	<p><b>Практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- рассмотрения рекламаций и претензий к качеству продукции (работ, услуг)</li> <li>- анализа продукции (работ, услуг) на соответствие требованиям технических регламентов, стандартов (техническим условиям), условиям поставок и договоров</li> <li>- подготовка заключений по результатам рассмотрения рекламаций и претензий к качеству продукции (работ, услуг)</li> <li>- систематизации данных о фактическом уровне качества продукции (работ, услуг)</li> <li>- ведение журнала регистрации рекламаций и претензий к качеству продукции (работ, услуг)</li> </ul> <p>Ведение переписки и подготовка ответов (писем) на рекламации и претензии к качеству продукции (работ, услуг)</p> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать рекламации и претензии к качеству продукции (работ, услуг) с учетом положений нормативно-технической документации (с использованием цифровых двойников для подготовки заключений)</li> <li>- применять инструменты контроля качества</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- применять основные методы квалиметрического анализа продукции (работ, услуг)</li> <li>- исследовать продукцию (работы, услуги) на соответствие требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), условий поставок и договоров</li> <li>- составлять документацию для обеспечения рассмотрения рекламаций и претензий к качеству продукции (работ, услуг)</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)</li> <li>- законодательство Российской Федерации и международное законодательство в сфере технического регулирования, стандартизации и обеспечения единства измерений</li> <li>- национальные, межгосударственные, международные стандарты и нормативные правовые акты по управлению качеством (менеджменту качества) продукции (работ, услуг)</li> <li>- законодательство Российской Федерации в области недобросовестной конкуренции</li> <li>- международные технические регламенты в сфере технического регулирования, стандартизации и управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)</li> <li>- современный российский и зарубежный опыт в области управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)</li> <li>- технические требования, предъявляемые к продукции (работам, услугам)</li> <li>- основные методы квалиметрического анализа про-</li> </ul>
--	--	---

		<p>дукции (работ, услуг) при эксплуатации</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- инструменты контроля качества</li> <li>- требования пожарной, промышленной и экологической безопасности</li> <li>- требования охраны труда</li> </ul>
	<p>ПК 3.4. Разрабатывать мероприятия по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров.</p>	<p><b>Практический опыт:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систематизации заключений по поступающим претензиям и рекламациям и выявленным дефектам, вызывающим ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг)</li> <li>- выбора методов и методик решения конкретной производственной задачи по предотвращению выпуска продукции (выполнения работ, оказания услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров</li> <li>- вносить предложения по мероприятиям по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять методы предотвращения выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации</li> <li>- применять современные инструменты контроля ка-</li> </ul>

		<p>чества и управления качеством продукции (работ, услуг)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систематизировать данные по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующей требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации</li> </ul>
		<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы предотвращения выпуска продукции (выполнения работ, оказания услуг), не соответствующих требованиям;</li> <li>- методы выявления дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг), сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий;</li> <li>- современные инструменты контроля качества и управления качеством продукции (работ, услуг);</li> </ul>

#### 4 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Таблица 4.1 – Распределение баллов по видам учебной деятельности

Вид учебной деятельности	Оценочное средство									
	Собеседование	Эссе	Тест	Вопросы	Круглый стол	Контрольные задания	Рецензия	Реферат	Проект	Итого

Лекции			5							5
Практические занятия	5				5	5				15
Самостоятельная работа		5				10	10	10	15	50
Промежуточная аттестация			5	5		5	5	5	5	30
Итого	5	5	10	5	5	20	15	15	20	100

Промежуточная аттестация по дисциплине «Менеджмент качества и конкурентоспособности услуг» включает в себя теоретические задания, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений (см. раздел 5).

Усвоенные знания и освоенные умения проверяются при помощи собеседования и тестирования, умения и владения проверяются в ходе решения задач, подготовки реферата, рецензии и проекта.

Объем и качество освоения обучающимися дисциплины, уровень сформированности дисциплинарных компетенций оцениваются по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
от 91 до 100	«отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

## 5 КОМПЛЕКС ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ



## 5.1 Подготовка рецензии на статью по теме качества и конкурентоспособности в сфере туризма и гостеприимства

Краткие методические указания:

Выполнение задания позволяет оценить качество владения знаниями по дисциплине.

Необходимо составить библиографический список, состоящий из литературы, позволяющей в полной мере раскрыть тематику дисциплины и составить рецензию на одну из статей.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	15	Магистрант выразил своё мнение по сформулированной проблеме и аргументировал его. Студент применяет знания по теме исследования; методы и приемы анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
4	12	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при подготовке рецензии. Продемонстрированы умения в области исследовательской работы. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.
3	8	Магистрант проводит довольно самостоятельный анализ основных смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретические обоснования выбранной темы. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.
2	3	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.
1	0	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось.

## 5.2 Вопросы для самоконтроля

1. В чем заключается специфика услуги как разновидности продукции?
2. На основе анализа приведенных определений сущности категории «качество», а также личного опыта попытайтесь сформулировать собственное понимание содержания качества.
3. Опишите содержание процесса и суть процессного подхода.
4. Перечислите показатели качества с точки зрения его разновидностей.
5. Какие основные требования предъявляются в технических регламентах?
6. Опишите факторы, влияющие на качество продукции (услуг).
7. В чем заключаются сущность и цель менеджмента качества?
8. Опишите основные составляющие современной политики в области качества на предприятии сервиса и туризма
9. Определите, какой из критериев является единичным, а какой комплексным: а) цена потребления, продажная цена; б) стабильность качества, уровень качества; в) скорость старения, срок годности, потребительская новизна.
10. Из каких элементов состоит Петля качества? С помощью петли качества покажите, в чем состоит сущность процессного подхода к управлению в туристских организациях.
11. Раскройте содержание принципа постоянного улучшения. Докажите, что этот принцип отражен в цикле PDCA.
12. В чем заключается сущность качества управления услуг?
13. Большинство современных подходов в менеджменте качества акцентируют внимание на лидерстве высшего руководства организации. В чем, на ваш взгляд, заключается роль руководителей среднего и низового уровней в процессе управления качеством в организации?
14. Перечислите принципы оценивания качества управления.
15. Какие виды оценок качества вы знаете?
16. В чем заключается сущность показателя эффективности управления?
17. Какова роль влияния качества на прибыль?
18. Опишите основные этапы метода калькулирования затрат на качество.
19. Чем отличается метод определения потери от низкого качества от классического метода управления затратами?
20. Как формируется экономический эффект при производстве и эксплуатации продукции?

21. Поясните связь между управлением качеством и конкурентоспособностью услуги.
22. Можно ли поставить знак равенства между качеством и конкурентоспособностью туристской услуги?
23. Дайте характеристику действия конкурентных сил в туристской отрасли по М. Портеру.
24. Определите субъекты рынка и цель проведения оценки конкурентоспособности товаров и услуг.
25. Представьте критерии оценки конкурентоспособности предприятий.
26. Предложите схему формирования механизма управления конкурентоспособностью гостиничного предприятия
27. Как рассчитывается коэффициент рыночной концентрации?
28. Приведите методы оценки конкурентоспособности в сфере сервиса.
29. Чем отличаются частные и параметрические методы оценки конкурентоспособности на предприятиях общественного питания?
30. Опишите основные принципы формирования механизма защиты рынка от недоброкачественных гостиничных услуг.
31. Почему в современных условиях большинство ученых и специалистов связывают понятие «качество» с удовлетворением определенных ожиданий и запросов потребителей?
32. В чем заключается сущность и назначение контроля в сфере услуг?
33. Перечислите виды контроля
34. Какие органы осуществляют государственный контроль качества на гостиничном рынке?
35. Как классифицируются испытания при оценке качества?
36. В чем заключается концепция всеобщего управления качеством (TQM)?
37. Перечислите основные особенности японского опыта управления качеством;
38. Обоснуйте необходимость внедрения систем менеджмента качества в предприятия сферы гостеприимства.
39. Дайте основные положения политики организации в области качества. Раскройте содержание ее составляющих
40. Перечислите статистические методы управления качеством.
41. Раскройте содержание основных тенденций управления качеством в отечественной и зарубежной практике применительно к деятельности отечественных предприятий туризма
42. Опишите состав международных стандартов ИСО серии 9000.
43. Охарактеризуйте современные отечественные системы управления качеством.
44. В чем заключаются основные отличия систем качества по ИСО 9000 от КСУКП?
45. Приведите этапы международной организация по стандартизации.
46. Каким образом обеспечиваются правовые основы управления качеством в сфере технического регулирования услуг?
47. Приведите принципы, цели и способы государственного регулирования туристской деятельности в Российской Федерации
48. Перечислите основные стандарты в туристской индустрии.
49. В чем состоит содержание работ по метрологии?
50. Дайте определение основных терминов по метрологии - измерение, мера, средство измерения, погрешность, точность, сходимость.
51. Каким образом организована метрологическая служба в РФ?
52. Дайте классификацию трудовых ресурсов на предприятии.
53. Какое содержание документации системы качества при организации работы с персоналом?
54. Как проводится анализ качества трудовых ресурсов на предприятиях сервиса?
55. В чем заключается оценка соответствия нормативам трудового законодательства?
56. В чем суть анализа соблюдения трудового договора персоналом при трудоустройстве?
57. Представьте, что вы руководитель крупного производственного объединения. Какие работы следует выполнить при формировании программы, связанной с повышением квалификации работников в области качества и управления им?
58. Опишите основные методы деловой оценки персонала.
59. Приведите основное содержание современных технологий оценки персонала.
60. В чем заключается эффективность технологии Ассесмент-центра?
61. Проанализируйте возможности диаграмм Парето и Исикавы в анализе качества процесса обслуживания в туристских предприятиях

62. Объясните основные принципы построения контрольных карт и дайте алгоритм анализа качества услуг с помощью этого метода

63. Перечислите показатели эффективности труда и их применение при оценке гостиничных услуг.

64. Приведите факторы, влияющие на производительность труда на предприятии туризма.

Краткие методические указания:

Вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине.

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литературы (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

#### Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	5	магистрант выразил своё мнение по сформулированной проблеме и аргументировал его. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.
4	4	работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.
3	3	магистрант проводит довольно самостоятельный анализ основных смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретические обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.
2	2	работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.
1	0	работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось.

### 5.3 Тесты

1. Роль руководства компании в TQM определяется тем, что

- а) руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента
- б) эффективность TQM в первую очередь определяется руководством компании
- в) Эффективность TQM зависит от служб менеджмента качества в компании

2. ИСО — это:

- а) система качества
- б) стандарты качества
- в) концепция качества

3. Менеджмент качества связан

- а) только с производственными подразделениями компании
- б) со всей системой управления компании
- в) с внешними партнерами компании

4. Внедрение методов TQM требует

- а) вовлечение и обучение всего персонала
- б) мониторинга поставщиков и качества их продукции и услуг
- в) создание приказа о создании службы контроля качества

5. Методология TQM означает

- а) система улучшения качества услуг
- б) экспертиза качества продукции и услуг
- в) совокупность методов управления предприятием` основным рычагом которых является качество

6. Для потребителей качество это

- а) соответствие требованиям

- б) соответствие назначению
- в) соответствие потребностям

7. Качество услуги оценивается по

- а) впечатлению, которое оно производит на окружающих
- б) по цепям, ради которых она осуществляется
- в) результату, который она достигает

8. Качество услуг туризма определяется

- а) стандартами, принятыми в отрасли
- г) ценой услуги
- д) реакцией потребителей

9. Тотальное управление качеством — это

- а) стремление сотрудников компании к увеличению прибыли
- б) философия организации, которую разделяют все сотрудники по управлению качеством произведенных услуг
- в) увеличение контрольных проверок при производстве услуг

10. «Петля качества» означает:

- а) способность создания системы качества на предприятии;
- б) концептуальную модель взаимозависимых видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения;
- в) улучшение взаимоотношений с клиентом во время предоставления обслуживания.

11. Основным смыслом принципа «точно-вовремя» (just-in-time) в управлении качеством заключается в

- а) управлении производственными запасами, поставками и отгрузкой;
- б) своевременных поставках необходимого ассортимента и объема сырья (продукции, услуг) в соответствии с утвержденным технологическим процессом;
- в) принятии необходимого управленческого решения «вовремя»

12. Важными требованиями качества услуг в индустрии гостеприимства являются требования

- а) безопасности
- б) точности и своевременности исполнения
- в) типичности для данной конкретной территории

13. Среди 14 принципов Деминга к Всеобщему управлению качеством представлены, в том числе такие, как

- а) откажитесь от вмешательства в стратегию и тактику поставщиков
- б) покончить с практикой закупок по самой низкой цене
- в) обеспечить коллективное участие в повышении качества

14. Экономический подход к управлению качеством

- а) всемерная экономия производственных ресурсов
- б) обеспечение оптимального уровня качества
- в) руководитель—экономист во главе управления предприятием

15. Оптимальный уровень качества определяется

- а) точкой безубыточности вложений в совершенствование управления
- б) объемом выпускаемой продукции
- в) рациональными показателями качества

16. Риск снижения качества, связанный с вероятностью невыполнения предприятием обязательств по контракту перед туристами, классифицируется как

- а) валютный риск
- б) риск, связанный с техническими нововведениями
- в) инвестиционный риск
- г) производственный риск
- д) риск упущенной финансовой выгоды

17. К экзогенным факторам, влияющим на риск снижения качества в туризме, относятся

- а) изменение стоимости оформления визы
- б) ошибки персонала турфирмы
- в) инфляция
- г) изменение стоимости аренды основных средств

- д) отношение руководства турфирмы к риску
- е) политические факторы

18. Зона риска предприятия, для которой характерно возмещение издержек предприятия и получение средней прибыли, называется

- а) критической
- б) допустимой
- в) катастрофической
- г) опасной
- д) предельной

19. Зона риска предприятия, для которой характерно только возмещение издержек предприятия, называется

- а) критической
- б) допустимой
- в) катастрофической
- г) опасной
- д) предельной

20. Расчет себестоимости товаров/услуг при управлении качеством позволяет

- а) определить базу для формирования цены
- б) определить трудоемкость производства и реализации
- в) осуществить учет и контроль затрат
- г) определить объем реализации товаров/услуг

21. На цену туристской услуги влияют следующие факторы:

- а) сезонность предоставления услуг
- б) вид транспорта
- в) производительность труда менеджера по продажам
- г) форма обслуживания (индивидуальная/групповая)
- д) график работы транспортной организации

22. Отношение прибыли к текущим затратам – это

- а) валовой доход от реализации
- б) рентабельность затрат
- в) себестоимость услуг

23. Конкурентоспособность товара – это

- а) самый высокий уровень качества, самая низкая себестоимость
- б) способность товара конкурировать на мировом рынке
- в) способность товара конкурировать с аналогичными видами продукции на мировом рынке
- г) способность товара конкурировать с аналогами на конкретном рынке в определенный период времени

24. Составляющими конкурентоспособности товара являются

- а) сертифицированная система обеспечения качества
- б) эффективность рекламы
- в) совокупность эстетических показателей качества товара
- г) базисные условия контракта

25. Доля рынка это

- а) часть рынка
- б) часть объектов рынка
- в) удельный вес продукции предприятия в совокупном объеме реализации товара

26. Подтвердите или опровергните следующее утверждение: "Товар, превосходящий по качеству конкурирующие аналоги может быть неконкурентоспособным на данном рынке"

- а) да
- б) нет

27. Фирмам, турпродукт которых уступает аналогичной продукции конкурентов по качеству, степени технологичности, условиям обслуживания предпочтительнее выходить

- а) на рынки с высокой эластичностью спроса
- б) на рынки с низкой эластичностью спроса
- в) на рынки со средней эластичностью спроса
- г) на региональные рынки

28. Рынок монополистической конкуренции характеризуется следующими показателями

- а) конкуренция свободная, в основном в области цен
- б) конкуренция ограничена особыми свойствами товара
- в) конкуренция ограничена, либо производители вступают в сговор, либо объявляется ценовая "война"
- г) конкуренция отсутствует

29. Факторный анализ конкурентоспособности определяет

- а) условную оценку влияния на совокупную конкурентоспособность ряда факторов, формирующих конкурентные преимущества
- б) влияние маркетинговых инструментов при формировании программы конкурентоспособности
- в) какие действия конкурентов влияют на формирование конкурентоспособности предприятия
- г) какова важность и сила влияния на потребительское поведение факторов, формирующих конкурентоспособность предприятия

30. Подтвердите или опровергните высказывание: "Компания может обладать конкурентными преимуществами, имея одинаковый абсолютный вес факторов конкурентоспособности"

- а) да
- б) нет

31. В менеджменте качества участвуют

- а) все службы и подразделения компании
- б) только службы менеджмента качества
- в) руководство компании и службы менеджмента качества

32. Административный подход к управлению качеством

- а) достижение 100% качества любой ценой
- б) 100% участие работников в совершенствовании управленческого процесса
- в) использование авторитета администрации в управлении производством

33. Понятие «100% качества» предполагает

- а) участие каждого работника в мероприятиях по совершенствованию качества
- б) вся продукция, предлагаемая потребителю, должна быть качественной
- в) внедрение нормативов труда

34. Причины неудач процесса улучшения деятельности предприятия туризма в

- а) плохой информированности работников предприятия
- б) недостатке инициативности руководства предприятия
- в) отсутствии службы маркетинга

35. Завершите утверждение: «Стратегическая ориентация на потребителя в системах управления качеством обеспечивается методически и ..

- а) организационно
- б) информационно
- в) систематически

36. Причины неудач процесса улучшения деятельности предприятия:

- а) недостаток инициативности руководства предприятия;
- б) плохая информированность рядовых работников;
- в) плохо отлаженные технологические процессы.

37. Различают следующие виды контроля над предпринимательской деятельностью

- 1) внешний государственный
- 2) общественный
- 3) внутривладельческий
- 4) контроль специализированных инспекций
- 5) независимый аудиторский

38. Объектами аудита являются

- а) система менеджмента качества
- б) процессы
- в) услуги
- г) корректирующие мероприятия

40. В процессе использования диаграммы Парето производятся следующие операции

- а) выявляется группа основных факторов
- б) находится среднеарифметическое значение определяющих факторов

в) строится гистограмма

41. К шкале Лайкерта (Ликерта) относится следующий метод исследования

- а) шкала суммарных оценок
- б) семантическая дифференциальная шкала
- в) многомерное шкалирование
- г) графическая рейтинговая шкала

42. Отметьте тот тип выборки, в категорию которой может попадать детерминированная выборка

- а) вероятностная, квотная, преднамеренная
- б) нерепрезентативная, квотная, преднамеренная
- в) вероятностная, преднамеренная
- г) нерепрезентативная, простая случайная, преднамеренная

43. В стандартизированной открытой анкете будут присутствовать

- а) вопросы с многовариантным ответом
- б) вопросы с открытым ответом
- в) вопросы со словесными ассоциациями
- г) тематические апперцептивные тесты

44. Оптимальное число участников фокус-групп

- а) 5-8
- б) 12-16
- в) 8-12
- г) 10-20

45. Чаще всего используется метод исследования фокус-групп

- а) при изучении потребительских рынков
- б) при изучении рынка производителей
- в) при создании опросной анкеты

46. Количество вопросов в анкете не оказывает влияние на

- а) метод сбора данных
- б) стоимость исследования
- в) размер выборки
- г) уровень квалификации интервьюеров
- д) время сбора данных

47. При проведении наблюдения трудно получить данные о

- а) потребительском поведении
- б) уровне дохода потребителя
- в) процессе продажи
- г) цене товара

48. При внедрении СМК Деминг подчеркивал необходимость

- а) снижения дефектов выходной продукции
- б) подхода к качеству на уровне организации
- в) увеличения объема контролируемых функций

49. Эволюция понятия качества тесно связана:

- а) с административными решениями органов государственного управления;
- б) научно-техническим прогрессом;
- в) развитием системы образования.

50. Спецификой японских подходов к управлению качеством является общенациональная программа по контролю качества. Эти подходы

- а) применение кружков качества
- б) использование «инсентив-туров» в управлении персоналом

51. В процессе использования диаграммы Исикавы осуществляются следующие процедуры

- а) классификация проблем по отдельным факторам
- б) выявление причинно- следственной связи дефекта/брака
- в) нахождение средне-арифметического значения ведущих факторов

52. Повышение производительности труда за счет сокращения непроизводительных потерь и нерациональных затрат определяется как

- а) отношение разницы нормативного и фактического оперативного времени к фактическому оперативному времени
- б) отношение потерь времени по организационно-техническим причинам ко времени наблюдения
- в) отношение потерь рабочего времени, зависящих от рабочих, ко времени наблюдения
- г) все из перечисленного

53. Международный стандарт ИСО 9000 выделяет 11 стадий «петли качества», в том числе:

- а) организацию производства
- б) контроль за сбытом продукции (услуг)

54. Сколько ключевых принципов системного управления качеством (TQM) устанавливают Международные стандарты ИСО 9000

- а) три
- б) пять;
- в) восемь

55. Сертификация это

- а) процедура выдачи разрешения на оказание определенных услуг
- б) процедура подтверждения соответствия продукции и услуг установленным требованиям
- в) согласование производителем услуг и потребителем требований по качеству

56. Основные Задачи системы классификации в сфере гостиничного обслуживания

- а) установление номенклатуры показателей качества услуг и обслуживания туристов;
- б) установление прогрессивных требований к качеству услуг и обслуживания;
- в) установление требований к органам местного самоуправления по руководству туристскими предприятиями.

57. Задачи сертификации услуг в индустрии гостеприимства

- а) сопоставление параметров реальных услуг и условий обслуживания с утвержденными стандартами;
- б) сопоставление параметров реальных услуг и условий обслуживания с запросами (ожиданиями) потребителей.

58. Государственные органы устанавливают следующие стандарты в сфере гостиничного бизнеса

- а) национальные классификации
- б) корпоративные стандарты
- в) независимые оценки

59. В Российской Федерации действуют:

- а) система добровольной сертификации услуг центров отдыха (рекреационных центров) — Одинцовская торгово-промышленная палата
- б) система добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения (подтверждающий документ — сертификат соответствия) — Госстандарт (ГОСТ Р)
- в) система добровольной сертификации санаторно-оздоровительных услуг «Всероссийский научно-исследовательский институт классификации, терминологии и информации по стандартизации и качеству» (ВНИКИ)
- г) система добровольной сертификации услуг гостиниц — ВНИИКИ. Система Европейского гостиничного стандарта (EuHS) — Европейская экономическая палата
- д) государственная система классификации гостиниц и других средств размещения
- е) стандарты Международной ассоциации гостиниц и ресторанов

55. Объектами системы классификации являются

- а) гостиничные предприятия
- б) процессы туристского обслуживания
- в) квалификация работников

60. Работами в области классификации гостиниц в РФ руководит

- а) Федеральное агентство по стандартизации
- б) Федеральное агентство по туризму
- в) генеральный директор предприятия

61. Методы измерения показателей качества по средствам анализа и оценки

- а) лабораторные
- б) органолептические
- в) экспертные



- г) смешанные
- д) математические
- е) финансовые

62. К основным требованиям планировки рабочего места относится

- а) минимальное расстояние перемещений работника
- б) безопасность работы
- в) экономное использование рабочей площади
- г) только 1 и 4

63. Согласно "Нормам разрывов и проходов в меблировке помещений жилой группы в гостинице" расстояние прохода между кроватью и стеной должно составлять

- а) 60-80 см
- б) 30 см
- в) 1 м
- г) 60 см

64. Современная модель управления персоналом, направленная на качество

- а) органическая
- б) научной организации труда
- в) парципативная (командная)
- г) предпринимательская

65. К методам управления персоналом относят

- а) административные, экономические, социально-психологические
- б) производственные, финансовые, личностные
- в) административные, финансово-экономические, общественные
- г) производственно-административные, финансовые, социально-психологические

66. Обучение в сфере управления качеством руководства высшего звена включает изучение

- а) взаимосвязей смежных функциональных подразделений
- б) концепций, методов, а так же управленческих процедур, обеспечивающих качество
- в) навыки практического управления

67. Совет по качеству предприятия занимается:

- а) установлением стратегии принципов и правил улучшения деятельности предприятия
- б) улучшением качества продукции
- в) решением вопросов обеспечения предприятия кадровыми ресурсами и увольнениями не соответствующего требованиям персонала

68. Недостатки деятельности кружков качества

- а) в решение проблем участвуют не все работники подразделения;
- б) работники подразделения, которые не являются членами кружка с недоверием относятся к принимаемым решениям;
- в) кружки качества не рассматривают проблемы, относящиеся к компетенции высшего руководства.

69. Методы оценки персонала

- а) социологический, психологический, профессиональный
- б) прогностический, практический, имитационный

70. Коэффициент занятости является критерием

- а) состава и объема совмещаемых работ
- б) регламентации труда совмещающего профессию
- в) возможных границ совмещения
- г) все из перечисленного

71. Способ контроля рабочего времени

- а) карточный
- б) жетонный
- в) рапортно-ведомственный
- г) все из перечисленного

72. Согласно ст.54 Трудового Кодекса продолжение работы при неявке сменщика относится к сверхурочной работе

- а) верно
- б) не верно

73. Продолжительность рабочей недели для работников в возрасте 15-16 лет составляет не более

- а) 24 часов
- б) 36 часов
- в) 40 часов
- г) 41 час

74. Время наблюдения при оценке качества трудового процесса включается во время

- а) обслуживания
- б) оперативное
- в) технологического перерыва

75. Норма труда это

- а) количество рабочего времени, необходимое для производства единицы продукции
- б) количество рабочего времени, необходимое для выполнения определенной работы
- в) эталон, с которым сравниваются фактические затраты времени
- г) все из перечисленного

76. Нормирование труда не используется при

- а) исчислении фонда заработной платы
- б) определении себестоимости продукции
- в) установлении длительности производственного цикла
- г) ничего из перечисленного

77. Нормы труда делятся на

- а) опытно-статистические и технически обоснованные
- б) общенаучные, отраслевые, корпоративные
- в) экономические и технические
- г) изменяемые и неизменяемые

78. Норма выработки устанавливает

- а) объем работы, который работник должен выполнить за единицу рабочего времени
- б) объем работы, который работник должен выполнить на единице оборудования
- в) величину затрат рабочего времени на выполнение единицы работы

#### Краткие методические указания

Вопросы теста позволяют проверить знания студента по дисциплине.

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литературы (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

#### Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	10	Студент ответил не менее, чем на 91% правильно.
4	8	Студент ответил на не менее, чем 76% вопросов правильно
3	6	Студент ответил не менее, чем на 61% вопросов правильно
2	4	Студент ответил не менее, чем на 40% ответов правильно
1	0	Студент ответил менее, чем на 50% вопросов правильно

#### 5.5 Темы эссе, доклада

1. Роль стандартизации в управлении качеством услуг.
2. Сертификация услуг и систем качества. Взаимоотношения субъектов и объектов сертификации.
3. Международные, европейские и российские системы сертификации услуг.
4. Процедура сертификации услуг в туризме.
5. Организационные, социально-психологические, экономические методы.
6. Статистические методы управления качеством.

7. Конкуренентоспособность туристской отрасли.
8. Факторы, обеспечивающие конкурентоспособность услуг гостеприимства.
9. Качество товара и услуг как критерий его конкурентоспособности.
10. Методика оценки уровня качества товаров и услуг.
11. Социальная адресность и её формирование.
12. 8 вариантов конкурентных стратегий при изменении качества и цены услуг в туризме.
13. Контрольные листы, гистограмма причинно-следственная диаграмма.
14. Диаграммы разброса, диаграмма Парето, стратификация.
15. Контрольные карты, диаграмма Парето и ABC-анализ.
16. Роль микроэкономических факторов в формировании конкурентоспособности товаров и услуг.
17. Производственные, рыночные, сбытовые и сервисные факторы в туристской индустрии. Механизм формирования конкурентоспособности туристского продукта.
18. Принципы оценки конкурентоспособности.

Краткие методические указания:

По форме эссе обычно представляет собой рассуждение – размышление (реже рассуждение – объяснение). Структура эссе:

- Введение, в котором представлен обобщённый ответ на предложенный вопрос или излагается в общем виде та позиция, которую предполагается отстаивать в основной части эссе.
- Основная часть, где представлены подробные ответы на вопрос или излагается позиция, подтверждаемая теоретическими аргументами и эмпирическим данными.
- Заключение, в котором резюмируются главные идеи основной части, подводящие к предполагаемому ответу на вопрос или заявленной точке зрения, делаются выводы.

Работа оформляется согласно правилам СТО. Объем эссе от 1,5 стр. Оригинальность составляет не менее 60%.

#### Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	5	магистрант полностью раскрыл сформулированные вопросы, подтвердил примерами. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.
4	4	работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.
3	3	магистрант проводит довольно самостоятельный анализ основных смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретические обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.
2	2	работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании рассматриваемой проблемы, в оформлении работы.
1	0	работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось.

#### 5.6 Тематика рефератов

1. Формирование цены потребления как критерия конкурентоспособности товара и услуг авиаперевозчиков в Российской Федерации
2. Анализ необходимых связей элементов системы управления качеством гостиничных услуг на национальном уровне
3. Разработка системы управления качеством гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы Приморского края)

4. Структура системы управления качеством ресторанных услуг (на примере предприятия общественного питания Приморского края)
5. Формирование состава и параметров механизма управления качеством гостиничных услуг (на примере гостиничного предприятия Приморского края)
6. Организационно-методическое обеспечение функционирования системы управления качеством туристских услуг на региональном уровне
7. Разработка модели организационного обеспечения системы управления качеством гостиничных услуг (на примере рынка гостиничной индустрии Приморского края)
8. Методика оценки результативности системы управления качеством гостиничных услуг (на примере конкретного предприятия гостиничного рынка Приморского края)
9. Рекомендуемые инструменты формирования системы управления качеством санаторно-курортных услуг на региональном уровне
10. Формирование восприятия качества обслуживания у туриста (на примере туристского рынка Приморского края)
11. Проблемы управления качеством туристского обслуживания (на примере туристского рынка Приморского края)
12. Конкурентные стратегии на рынке услуг размещения и питания Приморского края
13. Формирование конкурентной стратегии гостиницы и ресторана Приморского края
14. Особенности оценки конкурентоспособности услуг и формирования номенклатуры критериев оценки предприятий туризма в Российской Федерации
15. Качество, как фактор потребительской привлекательности гостиничных услуг в Приморском крае.
16. Разработка и внедрение систем качества на предприятиях туризма и гостеприимства Приморского края: организационная структура, обязанности и полномочия персонала, ресурсы, рабочие процедуры, документация
17. Трансформация политики в области нормативно-правового регулирования в сфере туризма и гостеприимства в Российской Федерации.
18. Виды ответственности турфирмы, основания привлечения к ответственности (на примере туристского предприятия Приморского края).
19. Ответственность турфирмы за качество предоставляемых услуг: реализация в современных условиях на примере регионального рынка.
20. Экспертное оценивание качества туристских услуг (на примере одного из направлений туристской индустрии региона)
21. Современные подходы к управлению качеством гостиничных услуг в международной и российской практике
22. Защита прав потребителей при оказании им туристских услуг: правоприменение в Российской Федерации.
23. Классификация и классификаторы услуг, применяемые в Российской Федерации (на примере гостиничного рынка Приморского края)
24. Правовые основы рекламной деятельности и их влияние на формирование потребительского представления о качестве туруслуг (на примере регионального рынка)

Краткие методические указания:

Реферат рассматривается как конечный продукт, получаемый в результате выполнения исследовательского задания, позволяющий оценить умения студента самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения исследовательской задачи, ориентироваться в информационном пространстве; уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

Студенту предлагается из представленного списка тематики рефератов выбрать одну и раскрыть результаты исследуемой проблемы. Реферат предоставляется преподавателю на проверку согласно графику зачетов, установленному преподавателями в начале изучения дисциплины. Работа оформляется согласно правилам СТО. Объем реферата 15-20 стр. Оригинальность составляет не менее 60%.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	15	Магистрант выразил своё мнение по сформулированной проблеме и аргументировал его. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
4	12	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.
3	8	Магистрант проводит довольно самостоятельный анализ основных смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретические обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.
2	4	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.
1	0	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа, либо проблема не раскрыта, либо задание не выполнялось.

### 5.7 Контрольные задания

**Задача 1.** Используя SWOT-анализ, выявите наиболее сильных конкурентов гостиницы «Аванта» (г.Владивосток)

Алгоритм выполнения:

- 1) Определить организацию туризма и ее конкурентов.
- 2) Выявить состав факторов внутренней и внешней среды для , данных организаций.
- 3) Установить количество экспертов, в качестве которых при групповой работе могут выступить сами обучающиеся, для оценки весомости (значимости) и значения выбранных факторов.
- 4) Провести необходимые расчеты по определению комплексных оценок факторов внешней и внутренней среды, возможностей и угроз и сделать вывод о положении рассматриваемой организации относительно конкурентов.
- 5) Выявить наиболее важные факторы, определяющие преимущество организации по отношению к конкурентам, которые могут использоваться при разработке стратегии.

**Задача 2.** Используя позиционную карту стратегических групп конкурентов, определите конкурентные позиции туристической организации «ВГУЭС-тревел»

Алгоритм выполнения:

- 1) Определить конкретную туристическую организацию и группу конкурирующих с ней организаций.
- 2) Установить характеристики туристических организаций, которые позволят их дифференцировать.
- 3) Классифицировать эти организации и расположить на позиционной карте.
- 4) Объединить туристические организации со схожими характеристиками в стратегические группы на графике позиционной карты.
- 5) Выделить организации со схожими характеристиками, объединяя их на графике позиционной карты в стратегические группы.
- 6) Определить принадлежность конкретной организации к одной из выделенных стратегических групп.

В качестве характеристик используются оценка качества и цены по 10-балльной шкале

Таблица 1- Показатели качества и цены конкурирующих туристских организаций, баллы

Показатель качества	Предприятия										
	ВГУЭС-тревел	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Сред. цена тура	3	6	4	3	4	7	8	7	8	8	7
Сред. качество обслуживания	4	5	3	4	4	8	9	7	6	8	8

**Задача 3.** Конкурирующие между собой туристические организации различаются качеством предоставляемых услуг в организуемых турах и их средней ценой. Экспертная группа определила

среднее качество услуг туристических организаций по 100—бальной шкале. Средняя цена туров определялась на основе действующих в организациях цен на туры.

А) Требуется построить позиционную карту стратегических групп конкурентов на основе исходных данных, приведенных в табл. 1, и оценить положение организации «Z-тур».

Таблица 1- Исходные данные для построения позиционной карты конкурентов «Z-тур»

№	Наименование туристических организаций	Цена, руб.	Качество, баллы
1	«X-тур»	30000	70
2	«Y-Тур»	40000	80
3	«Z—Тур»	40000	70
4	«V-тур»	60000	80
5	«U-Тур»	60000	90
6	« W-Тур»	75000	70
7	«Q-Тур»	75000	80

Б) Определить положение услуг организации «Z-тур» по отношению к услугам организаций «Y-тур» и «X-тур». Исходные данные для построения позиционной карты конкурирующих услуг приведены в табл. 2—4.

Таблица 2- Исходные данные для услуг фирмы «Z—тур»

№	Наименование услуги	Цена, руб.	Качество, баллы
1	Отдых в Египте	30000	60
2	Отдых в Турции	30000	60
3	Отдых в Испании	60000	70

Таблица 3. Исходные данные для услуг фирмы «У—тур»

№	Наименование услуги	Цена, руб.	Качество, баллы
1	Отдых в Египте	25000	60
2	Отдых в Турции	35000	80
3	Отдых в Испании	60000	100

Таблица 4. Исходные данные для услуг фирмы «X-тур»

№	Наименование услуги	Цена, руб.	Качество, баллы
1	Отдых в Египте	30000	70
2	Отдых в Турции	35000	60
3	Отдых в Испании	60000	80

**Задача 4.** Определите проблемы ресторана, используя диаграмму Парето, метод ABC- анализа, диаграмму Исикавы. Предложите мероприятия по преодолению проблем с учетом стандартизации процессов в сфере общественного питания.

Значимость факторов, влияющих на качество ресторанных услуг

№п/п	Наименование фактора	Значимость фактора, чел.	Значимость фактора в %
1	Ассортимент кулинарной продукции	128	
2	Приемлемость цен	163	
3	Впечатление о посещении	225	
4	Этика общения персонала	109	
5	Профессиональные умения	17	
6	Качество блюд	198	
7	Качество сервировки	43	
8	Информативность рекламы	5	
9	Имидж предприятия	112	
	Итого	1000	

**Задача 5.** Туристы до места отдыха летят самолетом. В процессе обслуживания пассажиров обнаружены недостатки, которые за 2019 год составили 50 случаев. Среди них выделены следующие:

№	Наименование фактора	Количество пассажиров, неудовлетворенных обслуживанием
1	Задержка выдачи багажа	20
2	Низкая квалификация обслуживающего персонала в полете	14
3	Отправка багажа другим рейсом	6
4	Отсутствие необходимой информации	4
5	Утеря багажа	4
6	Ошибка в билете	2
	Итого	50

1. Постройте простую и кумулятивную диаграммы Парето и проведите ABC-анализ. С каких факторов следует начинать улучшение процесса обслуживания?

2. Постройте диаграмму Исикавы, в которой в качестве следствия выступает качество транспортной услуги.

**Задача 6.** Используя древовидную диаграмму, разработайте меры по повышению удовлетворенности туристов процессом обслуживания

Алгоритм выполнения:

- 1) Установить данные (по аналогии с табл. 1) и провести необходимые расчеты, на основе которых построить древовидную диаграмму.
- 2) Предложить меры по улучшению обслуживания потребителей.

Таблица 1 - Оценка туристами стоимости и качества процесса обслуживания турфирмой «Х-тур»

Этап процесса обслуживания туриста	Вес этапа, %	Оценка этапа туристами по стоимости и качеству, баллы		Взвешенная оценка (процентное отношение) по стоимости, баллы (%)	Взвешенная оценка (процентное отношение) по качеству, баллы (%)
		по стоимости	по качеству		
Подготовка к поездке	5	8	8	40 (5)	40 (5,5)
Совершение поездки:					
транспорт	25	8	8	200(25,3)	200 (27,8)
гостиница	20	8	6	160 (20,2)	120 (16,7)
экскурсионная программа	15	8	8	120 (15,2)	120(16,7)
питание	30	8	7	240 (30,3)	210(29,2)
Завершение поездки	5	6	6	30 (3,8)	30 (4,1)
Сумма	100			790 (100)	720 (100)
Удовлетворенность обслуживанием по цене				790	
Удовлетворенность обслуживанием по качеству				720	

**Задача 7.** Используя стрелочную диаграмму, спланируйте этапы проектирования тура «Владивосток-Хабаровск-Владивосток» для китайских туристов

Алгоритм выполнения:

- 1) Определить процесс выполнения работ из области туризма.
- 2) Установить этапы этого процесса и время их проведения.
- 3) Построить стрелочные диаграммы с использованием метода Ганта и в виде сетевого графа.
- 4) Проанализировать эффективность процесса выполнения работ.

**Задача 8.** Составить план проведения мероприятий по конкурентному анализу с целью сравнения качества предоставления услуг санаторно-курортными учреждениями г. Владивостока (Базовая компания санаторий «Строитель» — считает уровень качества своих услуг относительно низким и желает его повысить). Перечислить источники информации, способы ее получения, разработать шаблон для предоставления полученных данных в табличной форме.

**Задача 9.** Рассчитайте маркетинговую конкурентоспособность предприятий общественного питания

Алгоритм выполнения:

- 1) Рассчитайте коэффициент длины ассортимента (исходные данные таблица 1)
- 2) Рассчитайте коэффициент количества потребителей в день (исходные данные таблица 2)
- 3) Рассчитайте коэффициента каналов продвижения услуг (исходные данные таблица 3)
- 4) Рассчитайте уровня цен предприятий-конкурентов (исходные данные таблица 4)
- 5) Рассчитайте итогового коэффициента маркетинговой конкурентоспособности (исходные данные таблица 5)

Таблица 1 – Расчет коэффициента длины ассортимента

Предприятие	Количество блюд, шт.	Коэффициент	Рейтинг
Латте	83		

Studio Coffe	63		
Пицца-М	64		
Grand Cafe	75		
Ханс	57		

Таблица 2 -Расчет коэффициента количества потребителей в день

Предприятие	Среднее количество потребителей в день, чел.	Коэффициент	Рейтинг
Латте	520		
Studio Coffe	489		
Пицца-М	396		
Grand Cafe	560		
Ханс	320		

Таблица 3 – Расчет коэффициента каналов продвижения услуг

Предприятие	Количество каналов продвижения, шт.	Коэффициент	Рейтинг
Латте	4		
Studio Coffe	4		
Пицца-М	3		
Grand Cafe	6		
Ханс	3		

Таблица 4 – Расчет уровня цен предприятий-конкурентов

Конкурент	Макс. сумма чека, руб.	Коэф-т ценовой конкуренции	Рейтинг
Латте	700		
Studio Coffe	900		
Пицца-М	1500		
Grand Cafe	1000		
Ханс	1500		

Таблица 5 – Расчет итогового коэффициента маркетинговой конкурентоспособности

Предприятие	Коэф-т длины ассортимента	Коэф-т количества потребителей	Коэф-т количества каналов продвижения	Коэф-т уровня цен	Итого	Рейтинг
Латте						
Studio Coffe						
Пицца-М						
Grand Cafe						
Ханс						

Задача 10. Рассчитайте производственную конкурентоспособность предприятий на рынке

- 1) Рассчитайте коэффициент вместимости торгового зала (исходные данные таблица 1)
- 2) Рассчитайте коэффициент обеспеченности производственных помещений (исходные данные таблица 2)
- 3) Рассчитайте коэффициента загрузки торгового зала (исходные данные таблица 3)
- 4) Рассчитайте коэффициент оборачиваемости одного места в торговом зале (исходные данные таблица 4)
- 5) Рассчитайте коэффициент обслуживающего персонала на одно посадочное место (исходные данные таблица 5)
- 6) Рассчитайте итоговый коэффициент производственной конкурентоспособности (исходные данные таблица 6)

Таблица 1 – Расчет коэффициента вместимости торгового зала

Предприятие	Вместимость торгового зала, м <sup>2</sup>	Коэффициент	Рейтинг	Площадь на 1 посад. место, м <sup>2</sup>	Коэффициент	Рейтинг	Итоговый рейтинг
Латте	220			1,8			
Studio Coffe	200			2,5			



Пицца-М	215			2,4		
Grand Cafe	520			2,6		
Ханс	270			1,9		

Таблица 2– Расчет коэффициента обеспеченности производственных помещений

Предприятие	Обеспеченность производственных помещений, м <sup>2</sup>	Коэффициент	Рейтинг	Площадь на 1 посадочное место, м <sup>2</sup>	Рейтинг	Итоговый рейтинг
Латте	48			0,40		
Studio Coffe	35			0,44		
Пицца-М	42			0,47		
Grand Cafe	54			0,27		
Ханс	32			0,23		

Таблица 3 – Расчет коэффициента загрузки торгового зала

Предприятие	Средняя загрузка торгового зала, %	Коэффициент	Рейтинг
Латте	66		
Studio Coffe	50,3		
Пицца-М	54		
Grand Cafe	50		
Ханс	49,7		

Таблица 4 – Расчет коэффициента оборачиваемости одного места в торговом зале

Предприятие	Оборачиваемость одного места в торговом зале	Коэффициент	Рейтинг
Латте	1,6		
Studio Coffe	1,5		
Пицца-М	1,47		
Grand Cafe	1,42		
Ханс	1,39		

Таблица 5 – Расчет коэффициента обслуживающего персонала на одно посадочное место

Предприятие	Количество обслуживающего персонала	Коэффициент	Рейтинг
Латте	50		
Studio Coffe	40		
Пицца-М	55		
Grand Cafe	70		
Ханс	30		

Таблица 6 – Расчет итогового коэффициента производственной конкурентоспособности

Предприятие	Коэф-т вместимости торгового зала	Коэф-т оснащенности производственных помещений	Коэф-т загрузки торгового зала	Коэф-т оборачиваемости одного места	Коэф-т обл. персонала	Итого	Рейтинг
Латте							
Studio Coffe							
Пицца-М							
Grand Cafe							
Ханс							

#### Краткие методические указания

Задание позволяет проверить умения применения теоретических знаний и практических навыков.

Необходимо выполнить задание письменно, учитывая условия задачи. При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

#### Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил всестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применил их в ситуационной задаче повышенной сложности и предложил единственно правильное решение.
4	17	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены но допускаются незначительные

		ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений нестандартные ситуации, предусмотренные в задаче.
3	12	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе решения задачи допустил значительные ошибки, проявил отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям.
2	8	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков и предложил непрофессиональное решение ситуационной задачи.
1	0	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Задача не решена.

## 5.8 Проект (кейс)

Разработайте мероприятия, направленные на повышение качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии на примере предприятия питания кафе «Дом Купера».

Алгоритм выполнения:

*1 контрольная точка:*

- 1) Проведите анализ организационной структуры предприятия (рисунок 1).
- 2) Проведите анализ документов, используемых на предприятии (исходные данные таблица 1).
- 3) Рассчитайте показатели и проведите анализ эффективности управления предприятием (исходные данные таблица 2).
- 4) На основании данных о штатной численности рассчитайте показатели и проведите анализ движения персонала (коэффициент оборота по приему, коэффициент оборота по выбытию, коэффициент замещения, коэффициент общего оборота) (исходные данные таблица 3)
- 5) На основании данных об использовании рабочего времени рассчитайте показатели и проведите анализ по коэффициентам (таблица 4).

*2 контрольная точка:*

- 6) Проведите анализ мотивации труда работников на предприятии (исходные данные таблица 5).
- 7) На его основе предложите эффективные методы стимулирования труда персонала согласно методике авторов Ю.К. Балашова и А.Г.Коваль «Мотивационный профиль персонала» источник: <https://docviewer.yandex.ru/view/11861310> (исходные данные таблица 6)
  - а) рассчитайте средние величины мотивационного профиля по сотрудникам и группам
  - б) определите преобладающие типы мотивации по профилям сотрудников
  - в) выберите формы стимулирования в зависимости от мотивационного профиля подгрупп работников кафе
- 8) На основании данных оценки персонала и фактической заработной платы сотрудников рассчитайте заработную плату за месяц с учетом оценки персонала. Проведите анализ действующей системы оплаты труда и предложенной с учетом оценки (исходные данные таблицы 7 и 8)
- 9) Предложите нематериальные стимулы для повышения эффективности работы персонала кафе.

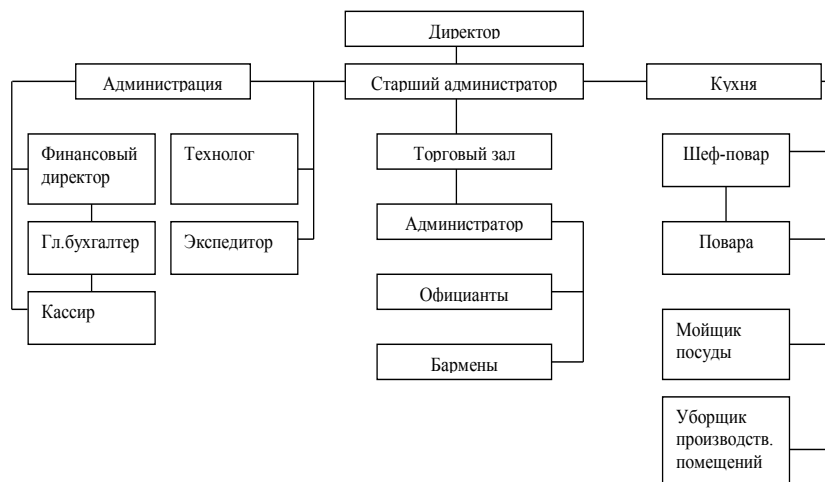


Рисунок 1 – Организационная структура кафе «Дом Купера»

Таблица 1 – Документы, используемые на предприятии (кафе «Дом Купера»)

Документы на предприятии	Документы, отсутствующие при оценке соответствия
Т-1 «Приказ о приеме сотрудника на работу»	
Т-2 «Личная карточка работника»;	
Т-6 «Приказ о предоставлении отпуска работнику»	
Т-8 «Приказ о расторжении трудового договора с работником»	
Т-9 «Распоряжение о направлении работника в командировку»	
Т-49 «Расчетно-платежная ведомость»	
Т-73 «Акт о приемке работ, выполненных по срочному трудовому договору, заключенному на время выполнения определенной работы»	
Т-61 «Записка-расчет о расторжении трудового договора с работником»	

Таблица 2 – Данные для расчета эффективности управления и труда кафе «Дом Купера»

Показатели	2018	2019	Отклонение	
			Абс. (+, -)	Относ., %
Выручка от реализации продукции, тыс. руб.	9664	11530		
Количество заказов, ед.	15047	17879		
Среднесписочная численность, чел	22	24		
Фонд заработной платы, тыс. руб.	2795,8	3291,8		
Среднегодовая стоимость основных производственных фондов, тыс. руб.	1043	1 532		
Производительность труда (выработка), тыс. руб.				
Производительность труда в натуральном выражении, количество заказов, ед.				
Фондовооруженность труда, тыс. руб.				
Средняя заработная плата в месяц на одного работника, руб.				

Таблица 3 – Исходные данные для анализа движения персонала кафе «Дом Купера»

Показатели	Движение, чел.		Отклонение	
	2018	2019	(+; -)	%
1 Среднесписочная численность персонала, чел.	22	24		
2 Всего принято, чел.	6	8		
3 Всего выбывших, чел.	3	6		
- в т.ч. по неуважительным причинам	1	1		
Козф-т оборота по приему (2/1)				
Козф-т оборота по выбытию(3/1)				
Козф-т замещения ((2-3)/1)				
Козф-т общего оборота ((2+3)/1)				

Таблица 4 – Исходные данные для анализа использования рабочего времени в кафе «Дом Купера»

Показатель	2018	2019	Аб.откл	Индекс
1 Календарный фонд времени, дни	365	365		
- Выходные и праздничные дни	94	94		
2 Номинальный (табельный) ФВ, дни	261	261		
-Неявки на работу, всего, из них: дни	36	31		
Ежегодные отпуска	24	24		
По болезни	3	4		
Разрешенные законом	---	---		
С разрешения администрации	2	2		
Отпуска по инициативе администрации	4	---		
Целодневные простои	1	---		
Прогулы	2	1		
3 Реальный (максим. возможный) ФВ, дни	225	230		
-Средняя реальная продолжительность рабочей смены, ч.	7,73	7,80		
4 Годовой эффективный фонд времени (фактический), ч.				
К-т использования календарного фонда времени				
К-т использования номинального фонда времени				

Таблица 5 – Оценка персоналом форм поощрений в кафе «Дом Купера»

Форма поощрения	Количество положительных оценок из общей выборки 20 человек
Бесплатные обеды	19
Премии по результатам работы	18
Возможность повышения образования	13
Признание ценности (грамоты, подарки)	9
Компенсация за работу в выходные дни	6
Доплаты к заработной плате	5
Повышение по службе	3
Прочее (частичная компенсация проезда, оплата телефона)	2

Таблица 6 – Расчет средних величин мотивационного профиля по подгруппам, в баллах

Сотрудники	Администраторы, чел.			Официанты					Бармены			Средний балл по группе
	1	2	Средний балл	1	2	3	4	Средний балл	1	2	Средний балл	
In	5	6		8	5	12	6		9	5		
Pг	9	8		5	8	5	3		4	8		
Pa	3	5		3	7	8	7		7	7		
hz	12	10		7	4	7	9		5	5		
lu	7	7		3	10	12	11		6	9		
Преобладающий тип мотивации												

Таблица 7 – Расчет заработной платы службы торгового зала в ноябре 2019 г. при действующей системе оплаты труда

Должность сотрудника	Оплата по тарифу	Количество часов работы	Бонус за отсутствие нарушений трудовой дисциплины	Итого оплата труда
Администратор 1	22 837	184	1642	24479
Администратор 2	22105	172,5	1605	23710
Официант 1	19003	184	1450	20453
Официант 2	19003	184	-	19003
Официант 3	17878	161	-	17878
Официант 4	18440	172,5	-	18440
Бармен 1	17020	172,5	1351	18371
Бармен 2	17020	172,5	1351	18371

Таблица 8 - Оценка персонала кафе «Дом Купера»

Показатели оценки	Администраторы		Официанты-бармены					
	1	2	1	2	3	4	1	2
Открытость	5	5	4	3	3	4	5	4
Контактность	4	5	4	4	3	4	5	5
Дружелюбие	4	4	4	4	3	3	4	4
Стрессоустойчивость	4	4	4	4	3	4	4	4

Инициативность	4	4	3	2	3	2	4	3
Умение излагать мысли	5	5	4	4	4	4	4	4
Работоспособность	4	4	3	3	3	3	5	4
Основное образование	5	3	3	4	3	2	3	4
Дополнит. образование	1	1	3	3	2	3	1	2
Стремление повышать общеобразовательный уровень	5	2	3	2	3	4	3	4
Знание психологии общения	4	5	4	2	3	4	4	3
Обучаемость	4	3	3	2	4	2	1	4
Эрудированность	4	3	2	4	2	5	2	3
Знание технологий питания	5	5	4	3	3	5	5	4
Умение работать в коллективе	5	5	2	5	5	5	3	5
Умение работать с клиентом	5	5	5	3	3	5	5	4
Умение слушать	4	5	4	4	4	4	4	5
Стремление повышать свой профес. уровень	5	4						
Умение выходить из сложных ситуаций	3	4	5	5	5	5	4	4
Соблюдение стандартов	5	5	4	5	5	4	5	4
Умение отстаивать мнение	5	4						
Поддержание корпоративной культуры	4	4	4	1	1	4	4	4

#### Краткие методические указания:

Выполнение проекта предполагает проверку качества освоения теоретического материала, умения и навыки его применения. При выполнении проекта рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

#### Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций, обнаружил всестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применил их в кейсе повышенной сложности и предложил единственно правильное решение.
4	17	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений нестандартные ситуации, предусмотренные в кейсе.
3	12	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе решения задачи допустил значительные ошибки, проявил отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям.
2	8	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков и предложил непрофессиональное решение кейса.
1	0	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Задача не решена.

### 6. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации

#### Основной источник

1. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для среднего профессионального образования / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14893-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512212>
2. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 2-е изд., испр. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 323 с. — (Профессиональное

образование). — ISBN 978-5-534-11511-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517952>

### **Дополнительные источники**

1. Управление качеством : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Г. Зекунов [и др.] ; под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 475 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-6222-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530591>
2. Вавилин, Я. А. Менеджмент безопасности продукции : учебное пособие для среднего профессионального образования / Я. А. Вавилин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 105 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14276-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519594>