

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

**Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории**

УТВЕРЖДАЮ:
Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харковский
(подпись)
«15» января 2025 года



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине**

Управление качеством и стандартизация сервисных услуг

(наименование учебной дисциплины, практики)

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:
Доцент

_____ (подпись) Авдеева В.Н.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории от «14» января 2025 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой
Управления персоналом
и экономической теории

_____ (подпись) Чумаченко Г.В.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Управление качеством и стандартизация сервисных услуг»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. *Выберите один правильный ответ*

Что *не относится* к основным тенденциям развития системного подхода к управлению качеством услуг?

- А) Расширение сферы деятельности
- Б) Усиление ориентации на потребителя
- В) Интеграция с другими системами управления
- Г) Сокращение затрат на качество

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

2. *Выберите один правильный ответ*

Что является *основным* элементом стратегии TQM?

- А) Лидерство руководства
- Б) Использование статистических методов
- В) Внедрение стандартов ISO 9000
- Г) Сокращение затрат

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

3. *Выберите один правильный ответ*

Что является *основной* целью внедрения системы менеджмента качества (СМК)?

- А) Получение сертификата ISO 9001
- Б) Повышение удовлетворенности потребителей
- В) Сокращение затрат
- Г) Увеличение прибыли

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

4. *Выберите один правильный ответ*

Какой стандарт ISO серии 9000 устанавливает требования к системе менеджмента качества?

- А) ISO 9000
- Б) ISO 9001
- В) ISO 9004
- Г) ISO 14001

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

5. Выберите один правильный ответ

Что показывает диаграмма Парето?

- А) Причины возникновения дефектов
- Б) Влияние различных факторов на качество
- В) Распределение дефектов по видам
- Г) Тенденции изменения качества во времени

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

6. Выберите один правильный ответ

Что такое политика в области качества?

- А) Документ, определяющий цели и направления деятельности организации в области качества
- Б) Документ, описывающий процессы системы менеджмента качества
- В) Документ, устанавливающий требования к качеству продукции
- Г) Документ, определяющий ответственность за качество

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

7. Выберите один правильный ответ

Что такое стандартизация?

- А) Процесс установления и применения правил в целях упорядочения деятельности
- Б) Процесс подтверждения соответствия продукции установленным требованиям
- В) Процесс лицензирования деятельности
- Г) Процесс контроля качества продукции

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между термином и его определением.

Определение/Характеристика	Термин/Понятие
1) Метод непрерывного улучшения качества: Планируй - Делай - Проверяй - Действуй.	А) Цикл Деминга (PDCA)
2) Группы работников, совместно решающие проблемы качества.	Б) Кружки качества
3) Сравнение своей деятельности с лучшими практиками в отрасли.	В) Бенчмаркинг

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

2. Установите соответствие между термином и его определением.

Определение/Характеристика	Термин/Понятие
1) Разрешение на осуществление определенного вида деятельности.	А) Лицензирование
2) Требования к знаниям, умениям и навыкам работников сферы сервиса.	Б) Квалификационные требования
3) Документ, регулирующий отношения между исполнителем и заказчиком услуги.	В) Договор оказания услуг
Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В	
Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)	

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. *Расположите этапы процесса сертификации в правильной последовательности:*
- А) Анализ документации заявителя
 - Б) Подача заявки на сертификацию
 - В) Принятие решения о выдаче сертификата
 - Г) Проведение аудита
 - Д) Выдача сертификата
- Правильный ответ: Б, А, Г, В, Д
- Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*
Основная цель управления качеством – обеспечение _____ уровня качества услуг.
Правильный ответ: стабильного
Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)
2. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*
TQM – это подход, ориентированный на _____ всего персонала в процесс постоянного улучшения.
Правильный ответ: вовлечение
Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)
3. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*
Система менеджмента качества (СМК) – это совокупность _____ структуры, процедур, процессов и ресурсов.
Правильный ответ: организационной
Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

4. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Контрольная карта применяется для мониторинга _____ процесса и выявления отклонений.

Правильный ответ: стабильности

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

5. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Политика в области качества – это заявление организации о _____ и направлениях деятельности в области качества.

Правильный ответ: намерениях

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

6. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Бенчмаркинг предполагает _____ своей деятельности с лучшими практиками.

Правильный ответ: сравнение

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

7. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Квалификационные требования – это требования к знаниям, умениям и _____ работников сферы сервиса.

Правильный ответ: навыкам

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Ответьте на вопрос:*

Какие методы используются для стимулирования инновационной деятельности в сфере сервиса?

Правильный ответ:

Методы стимулирования:

Создание инновационной культуры.

Проведение конкурсов инновационных идей.

Поощрение экспериментов.

Внедрение системы управления знаниями.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

2. *Ответьте на вопрос:*

Как обеспечить актуальность и доступность документации системы управления качеством сервиса? Какие методы используются для управления документацией?

Правильный ответ:

Актуальность и доступность:

Методы управления: Утверждение, пересмотр, идентификация версий, контроль доступа.

Обеспечение доступности: Публикация на внутреннем портале, хранение в электронном виде, распечатка при необходимости.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. *Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.*

Опишите, что такое качество сервисной услуги с точки зрения потребителя и с точки зрения организации. Существуют ли противоречия между этими двумя взглядами, и как их можно разрешить?

Время выполнения: 10 мин.

Ожидаемый результат:

Качество сервисной услуги с точки зрения потребителя включает соответствие его ожиданиям, удовлетворение потребностей, надежность, доступность, компетентность персонала, эмпатию и внешний вид. Для организации качество сервиса означает соблюдение стандартов, выполнение технологических процессов, эффективность работы персонала, снижение затрат и увеличение прибыли. Противоречия возникают из-за того, что потребитель ориентирован на индивидуальные потребности, тогда как организация стремится к стандартизации и повышению эффективности. Эти противоречия можно разрешить за счет индивидуализации сервиса в рамках стандартов, обучения персонала и сбора обратной связи для улучшения качества услуг.

Критерий оценивания:

Ответ должен содержать описание качества сервиса с двух точек зрения (потребителя и организации), выявление противоречий (индивидуальные потребности vs. стандартизация) и способы их разрешения (индивидуализация, обучение персонала, анализ обратной связи).

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Управление качеством и стандартизация сервисных услуг» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Председатель учебно-методической комиссии
института управления и государственной службы _____ Студеникина В.П.



Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)