

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 туризма и гостиничного дела



УТВЕРЖДАЮ:
Директор института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский
02 2025 года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине**

«Управление качеством туристских услуг»

43.04.02 Туризм

«Технологические системы обеспечения услуг в туристской индустрии»

Разработчик:

Доцент

Негода А.А.

(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры туризма и гостиничного
дела

от «04» февраля 2025 г., протокол № 4

Заведующий кафедрой

Свиридова Н.Д.

(подпись)

Луганск 2025 г.

Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Управление качеством туристских услуг»

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Какое определение соответствует понятию "качество услуги"?

- А) Соответствие ожиданиям клиента
- Б) Степень удовлетворения потребностей клиента
- В) Отсутствие дефектов в услуге
- Г) Совокупность характеристик услуги, определяющих её способность удовлетворять установленные и предполагаемые потребности

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1)

2. Выберите один правильный ответ

Что включает в себя процесс внутреннего аудита качества в туристической компании?

- А) Проверку документации
- Б) Оценку соответствия стандартам
- В) Выявление несоответствий
- Г) Все вышеперечисленное

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ПК-3.1)

3. Выберите один правильный ответ

Суть организационного проектирования системы качества заключается:

- А) В разработке плана организационных мероприятий по управлению качеством
- Б) В разработке и реализации системного подхода к управлению качеством
- В) В разработке предложений по формированию организационной структуры системы управления качеством
- Г) В реализации функций управления качеством

Правильный ответ: Б.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ПК-3.1)

4. Выберите один правильный ответ

Механизм управления качеством включает:

- А) Задачи стратегического планирования
- Б) Издержки предприятия
- В) Реализацию продукции

Правильный ответ: А.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ПК-3.1)

5. Выберите один правильный ответ

Что является объектом стандартизации услуг в туризме:

- А) Производственный процесс оказания услуги
- Б) Туристская, гостиничная услуга
- В) Турфирма, оказывающая услугу

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ПК-3.1)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между мерами по обеспечению качества и их результатами:

Мера по обеспечению качества

- 1) Обучение персонала
- 2) Внедрение новых технологий
- 3) Проведение регулярных проверок
- 4) Получение обратной связи от клиентов

Правильный ответ: 1-А, 2-В, 3-Г, 4-Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ПК-3.1)

Результат

- А). Повышение удовлетворенности клиентов
- Б) Улучшение сервиса благодаря учету пожеланий клиентов
- В) Снижение затрат на эксплуатацию оборудования
- Г) Выявление и устранение недостатков в работе

2. Установите соответствие между термином и его определением

Термин

Определение

1) Система менеджмента качества

А) Методология управления, ориентированная на непрерывное улучшение процессов

2) Процессный подход

Б) Официальное подтверждение соответствия требованиям стандарта

3) Сертификация

В) Совокупность организационной структуры, процедур и ресурсов для управления качеством

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1).

3. Установите соответствие между документом системы менеджмента качества с его содержанием:

Документ системы менеджмента качества

Содержание

**Документ системы менеджмента
качества**

- 1) Политика в области качества
- 2) Руководство по качеству
- 3) Процедуры
- 4) Записи по качеству

Правильный ответ: 1-А, 2-В, 3-Г, 4-Б.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1).

Содержание

- А). Заявления руководства о намерениях и целях
- Б) Данные, подтверждающие выполнение требований
- В) Общая информация о системе менеджмента качества
- Г) Подробное описание процессов и действий

4. Установите соответствие между стадиями ведения переговоров и их задачей:

Форма делового общения	Характеристика
1) Подготовительный этап	А) Планирование стратегии и сбор информации
2) Основная фаза	Б) Обсуждение позиций и аргументов
3) Заключительный этап	В) Оценка успешности переговоров и извлечение уроков
4) Анализ результатов	Г) Достижение согласия и подписание документов

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-Г, 4-В.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1).

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Расположите этапы разработки стандарта качества обслуживания в правильной последовательности:

- А) Внедрение стандарта
- Б) Разработка стандартов качества
- В) Мониторинг и оценка результатов
- Г) Адаптация и обучение персонала
- Д) Анализ текущих процессов и выявление потребностей

Правильный ответ: Д, Б, Г, А, В

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ПК-3.1)

2. Установите правильную последовательность этапов процесса внедрения инновационных технологий в управление качеством:

- А) Внедрение новых технологий

- Б) Оценка текущих технологических возможностей
 - В) Выбор и тестирование новых технологий
 - Г) Анализ рынка и выявление перспективных технологий
 - Д) Обучение персонала работе с новыми технологиями
- Правильный ответ: Г, Б, В, А, Д.
Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1).

3. Установите правильную последовательность этапов проведения внутреннего аудита качества:

- А) Проведение аудита
 - Б) Анализ выявленных несоответствий
 - В) Разработка плана аудита
 - Г) Утверждение плана аудита
 - Д) Составление отчета о результатах аудита
 - Е) Разработка корректирующих действий
- Правильный ответ: В, Г, А, Б, Д, Е.
Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1).

4. Установите правильную последовательность этапов процесса сертификации системы менеджмента качества:

- А) Разработка и внедрение системы менеджмента качества
 - Б) Подготовка документации
 - В) Проведение сертификационного аудита
 - Г) Подготовка и обучение персонала
 - Д) Получение сертификата
 - Е) Выбор органа по сертификации
- Правильный ответ: А, Б, Г, Е, В, Д.
Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1).

5. Установите правильную последовательность этапов разработки политики в области качества:

- А) Разработка проекта политики
 - Б) Обсуждение и согласование проекта
 - В) Реализация и внедрение политики
 - Г) Определение целей и задач политики
 - Д) Мониторинг и пересмотр политики
 - Е) Утверждение политики руководством
- Правильная ответ: Г, А, Б, Е, В, Д.
Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1).

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание):

_____ - это инструмент для оценки удовлетворенности клиентов качеством услуг.

Правильный ответ: анкета обратной связи

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ПК-3.1)

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание):

Инструмент, который используется для статистического контроля качества процесса, называется _____.

Правильный ответ: контрольная карта Шухарта.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1).

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание):

Метод, который позволяет графически представить причинно-следственные связи проблемы, называется _____.

Правильный ответ: диаграмма Исикавы.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1).

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание):

Качество услуги определяется как степень соответствия установленным и предполагаемым _____ клиента.

Правильный ответ: потребностям.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1).

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Ответьте на вопрос:

Перечислите три основных показателя качества туристской услуги.

Правильный ответ: уровень сервиса (вежливость и компетентность персонала); соответствие предоставленной услуги ожиданиям клиента; безопасность и комфорт условий проживания и перемещения

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1).

2. Ответьте на вопрос:

Назовите два ключевых документа, которые необходимы для функционирования системы менеджмента качества в туристическом предприятии.

Правильный ответ: политика в области качества и руководство в области качества.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ОПК-3.1).

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Дайте развернутый ответ на вопрос:

Назовите экономические составляющие качества.

Время выполнения – 7 мин.

Затраты на качество: включают расходы, связанные с предотвращением дефектов, оценкой качества и исправлением ошибок. Затраты на качество делятся на несколько категорий: предупредительные и оценочные затраты, затраты на внутренние и внешние дефекты.

Выгода от улучшения качества.

Оптимизация производственных процессов.

Ценообразование и конкурентоспособность.

Инвестиции в качество.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее 4 экономических составляющих

Компетенции (индикаторы): ОПК-3 (ПК-3.1)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Управление качеством туристских 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 43.04.02 Туризм.

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 43.04.02 Туризм.

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 одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)