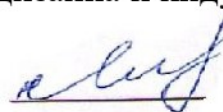


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Мальнева Юлия Андреевна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 12.10.2023 12:53:32
Уникальный программный ключ:
906c96d7f2988196b87f4d710bc02fbaf9772072

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий кафедрой
дизайна и индустрии моды

 Ю.А. Мальнева

« 29 » 06 2023 г. .

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине

Управление качеством гостиничных услуг
43.04.03 Гостиничное дело

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

Тема 1 «Управление качеством гостиничных услуг. Организация работ по стандартизации в РФ».

1. Главные аспекты стандартизации услуг.
2. Требования к показателям качества услуг.
3. Нормативные акты в области стандартизации услуг в РФ.
4. Система стандартов в туристской деятельности.
5. Стандартизация гостиничных услуг.

Тема 2 «Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ».

1. Закон «О защите прав потребителей» и сертификация.
2. Качество продукции и услуг и защита потребителя.
3. Особенности услуг, как объекта сертификации.
4. Выбор критериев сертификации услуг за рубежом.
5. Лицензирование туристской деятельности.

Тема 3 «Управление качеством гостиничного бизнеса и туризма».

1. Показатели, подтверждаемые при сертификации.
2. Нормативная документация, регламентирующая сертификацию.
3. Требования к безопасности средств размещения.
4. Нормы и правила проектирования общественных зданий и сооружений (гостиниц).
5. Стратегия совершенствования гостиничного бизнеса и туризма в РФ.

Шкала оценивания: 4-х балльная.

Критерии оценивания:

3 балла (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, при этом убедительно и аргументированно изложена собственная позиция автора по рассматриваемому вопросу; структура реферата логична; изучено большое количество актуальных источников, грамотно сделаны ссылки на источники; самостоятельно подобран яркий иллюстративный материал; сделан обоснованный убедительный вывод; отсутствуют замечания по оформлению реферата.

2 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, сделана попытка самостоятельного осмысления темы; структура реферата логична; изучено достаточное количество источников, имеются ссылки на источники; приведены уместные примеры; сделан обоснованный вывод; имеют место незначительные недочеты в содержании и (или) оформлении реферата.

1 балл (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта неполно и (или) в изложении темы имеются недочеты и ошибки; структура реферата логична; количество изученных источников менее рекомендуемого, сделаны ссылки на источники; приведены общие примеры; вывод сделан, но имеет признаки неполноты и неточности; имеются замечания к содержанию и (или) оформлению реферата.

0 баллов (или оценка «**неудовлетворительно**») выставляется обучающемуся, если содержание реферата имеет явные признаки плагиата и (или) тема реферата не раскрыта и (или) в изложении темы имеются грубые ошибки; материал не структурирован, излагается непоследовательно и сбивчиво; количество изученных источников значительно менее рекомендуемого, неправильно сделаны ссылки на источники или они отсутствуют; не приведены примеры или приведены неверные примеры; отсутствует вывод или вывод расплывчат и неконкретен; оформление реферата не соответствует требованиям.

1.2 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема 1 «Управление качеством гостиничных услуг. Организация работ по стандартизации в РФ».

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

- А) Стандартизацией
- Б) Сертификацией
- В) Оценкой соответствия
- Г) Декларированием

2. Сколько этапов развития стандартизации выделяют?

- А) 3
- Б) 4
- В) 5
- Г) 6

3. Под _____ услуг гостиниц понимается подтверждение органом по сертификации соответствия реализуемых потребителю услуг требованиям законодательных и нормативных документов по обслуживанию туристов.

4. Укажите правильную последовательность процессов при проектировании туристских услуг: 1) Разработка технологической документации; 2) Установление нормируемых характеристик услуг; 3) Установление технологии процесса обслуживания туристов; 4) Анализ проекта; 5) Представление проекта на утверждение; 6) Определение методов контроля качества;

5. Установите соответствие между годами и этапами эволюции управления качеством

1) 1950	А) Соответствие качества стандарту
2) 1970	Б) Соответствие фактических требований рынка
3) 1960	В) Соответствие использованиям, т.е. качество продукта должно соответствовать не только обязательным положениям стандартов, но и эксплуатационным требованиям
4) 1980	Г) Соответствие латентным потребностям

Тема 2 «Правовые основы сертификации и лицензирования в РФ».

1. Туристские услуги, экскурсионные услуги, туристские путешествия, информационные услуги, транспортные услуги, бытовые услуги, услуги питания, культурно-массовые услуги, физкультурно-оздоровительные услуги, услуги проживания являются:

- А) Объектом стандартизации
- Б) Субъектом стандартизации
- В) Элементами стандартизации

Г) Услугами, на которые поставщики услуг должны обязательно иметь сертификат

2. Механизм, с помощью которого государство влияет на уровень обслуживания туристов:

- А) Стандартизация
- Б) Лицензирование
- В) Сертификация
- Г) Аудит качества

3. Каждая организация должна выполнять поставленные _____ в области качества.

4. Установите правильную последовательность процессов при лицензировании:

1) Лицензионный контроль в соответствии с законодательством; 2) Оплата госпошлины; 3) Подача заявления и комплекта документов; 4) Проверка поданных сведений лицензирующим органом;

5. Установите соответствие между номерами и названиями основных стандартов ISO 9000

1. Система менеджмента качества. Основные принципы и словарь	А) ISO 9000 Б) ISO 9004
2. Система менеджмента качества. Требования	В) ISO 9001
3. Система менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению качества	

Тема 3 «Управление качеством гостиничного бизнеса и туризма».

1. ГОСТ Р 50644 посвящен:

- А) Требованиям по обеспечению безопасности туристов
- Б) Основным положениям стандартизации туристско-экскурсионного обслуживания

В) Номенклатуре показателей качества услуг населению

Г) Стандартизации в бытовом обслуживании населения

2. ГОСТ Р 51185 посвящен:

А) Номенклатуре показателей качества услуг населению

Б) Основным положениям стандартизации туристско-экскурсионного обслуживания

В) Классификации гостиниц

Г) Классификации средств размещения

3. Согласованность мнений экспертов показывает коэффициент _____

4. Укажите правильную последовательность процессов при проектировании туристских услуг: 1) Разработка технологической документации; 2) Установление нормируемых характеристик услуг; 3) Установление технологии процесса обслуживания туристов; 4) Анализ проекта; 5) Представление проекта на утверждение; 6) Определение методов контроля качества;

5. Установите соответствие между годами и этапами эволюции управления качеством

1) 1950	А) Соответствие качества стандарту
2) 1970	Б) Соответствие фактических требований рынка
3) 1960	В) Соответствие использований, т.е. качество продукта должно соответствовать не только обязательным положениям стандартов, но и эксплуатационным требованиям
4) 1980	Г) Соответствие латентным потребностям

Шкала оценивания: 4-х балльная.

Критерии оценивания:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 1 балл, не выполнено – 0 баллов.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

4 балла соответствуют оценке «отлично»;

3 балла – оценке «хорошо»;

2 балла – оценке «удовлетворительно»;

1 балл и менее – оценке «неудовлетворительно».

1.3 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

Компетентностно-ориентированная задача № 1

Определите численное значение коэффициента конкордации мнений трех экспертов, а также оцените его величину, если известно, что эксперты методом парных сравнений исследовали 4 объекта. Приоритеты экспертов представлены в таблице

	1 эксперт	2 эксперт	3 эксперт
Оценка 1 объекта	1	1	2
Оценка 2 объекта	2	2	1
Оценка 3 объекта	2	4	4
Оценка 4 объекта	4	3	3

Компетентностно-ориентированная задача № 2

Определите численное значение коэффициента конкордации мнений трех экспертов, а также оцените его величину, если известно, что эксперты методом парных сравнений исследовали 4 объекта. Приоритеты экспертов представлены в таблице

	1 эксперт	2 эксперт	3 эксперт
Оценка 1 объекта	1	1	1
Оценка 2 объекта	2	3	1
Оценка 3 объекта	3	2	4
Оценка 4 объекта	4	4	3

Компетентностно-ориентированная задача № 3

Определите численное значение коэффициента конкордации мнений трех экспертов, а также оцените его величину, если известно, что эксперты методом парных сравнений исследовали 4 объекта. Приоритеты экспертов представлены в таблице

	1 эксперт	2 эксперт	3 эксперт
Оценка 1 объекта	1	1	2
Оценка 2 объекта	1	1	1
Оценка 3 объекта	1	4	4
Оценка 4 объекта	4	3	4

Компетентностно-ориентированная задача № 4

Определите численное значение коэффициента конкордации мнений трех экспертов, а также оцените его величину, если известно, что эксперты методом парных сравнений исследовали 4 объекта. Приоритеты экспертов представлены в таблице

	1 эксперт	2 эксперт	3 эксперт
Оценка 1 объекта	1	1	1
Оценка 2 объекта	1	2	2
Оценка 3 объекта	3	3	4
Оценка 4 объекта	3	3	3

Компетентностно-ориентированная задача № 5

Определите численное значение коэффициента конкордации мнений трех экспертов, а также оцените его величину, если известно, что эксперты методом парных сравнений исследовали 4 объекта. Приоритеты экспертов представлены в таблице

	1 эксперт	2 эксперт	3 эксперт
Оценка 1 объекта	1	1	1
Оценка 2 объекта	1	2	1
Оценка 3 объекта	2	4	3
Оценка 4 объекта	3	2	4

Компетентностно-ориентированная задача № 6

Определите численное значение коэффициента конкордации мнений трех экспертов, а также оцените его величину, если известно, что эксперты методом парных сравнений исследовали 4 объекта. Приоритеты экспертов представлены в таблице

	1 эксперт	2 эксперт	3 эксперт
Оценка 1 объекта	3	3	2
Оценка 2 объекта	2	2	3
Оценка 3 объекта	1	4	4
Оценка 4 объекта	4	1	1

Компетентностно-ориентированная задача № 7

Определите численное значение коэффициента конкордации мнений трех экспертов, а также оцените его величину, если известно, что эксперты методом парных сравнений исследовали 4 объекта. Приоритеты экспертов представлены в таблице

	1 эксперт	2 эксперт	3 эксперт
Оценка 1 объекта	1	1	2
Оценка 2 объекта	2	2	1
Оценка 3 объекта	3	4	4
Оценка 4 объекта	4	3	3

Компетентностно-ориентированная задача № 8

Определите численное значение коэффициента конкордации мнений трех экспертов, а также оцените его величину, если известно, что эксперты методом парных сравнений исследовали 4 объекта. Приоритеты экспертов представлены в таблице

	1 эксперт	2 эксперт	3 эксперт
Оценка 1 объекта	4	1	3
Оценка 2 объекта	2	1	1
Оценка 3 объекта	1	1	4
Оценка 4 объекта	3	4	2

Компетентностно-ориентированная задача № 9

Определите численное значение коэффициента конкордации мнений трех экспертов, а также оцените его величину, если известно, что эксперты методом парных сравнений исследовали 4 объекта. Приоритеты экспертов представлены в таблице

	1 эксперт	2 эксперт	3 эксперт
Оценка 1 объекта	1	1	1
Оценка 2 объекта	1	4	1
Оценка 3 объекта	1	4	3
Оценка 4 объекта	1	4	4

Компетентностно-ориентированная задача № 10

Определите численное значение коэффициента конкордации мнений трех экспертов, а также оцените его величину, если известно, что эксперты методом парных сравнений исследовали 4 объекта. Приоритеты экспертов представлены в таблице

	1 эксперт	2 эксперт	3 эксперт
Оценка 1 объекта	3	2	1
Оценка 2 объекта	2	2	1
Оценка 3 объекта	1	1	1
Оценка 4 объекта	4	4	4

Шкала оценивания: 4 балльная.

Критерии оценивания:

3 балла выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено оригинальное (нестандартное) решение, или наиболее эффективное решение, или наиболее рациональное решение, или оптимальное решение.

2 балла выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время, типовым способом; допускается наличие несущественных недочетов.

1 балл выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены ошибки не критического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если задача не решена или при ее решении допущены грубые ошибки.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

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

- А) Стандартизацией
- Б) Сертификацией
- В) Оценкой соответствия
- Г) Декларированием

2. Сколько этапов развития стандартизации выделяют?

- А) 4
- Б) 3
- В) 5
- Г) 6

3. При каком правителе в нашей стране были впервые применены методы стандартизации?

- А) Иван IV Грозный
- Б) Петр Первый
- В) Екатерина Великая
- Г) Иван I

4. В каком году в Советском Союзе был создан Комитет эталонов и стандартов при Главной палате мер и весов?

- А) 1923
- Б) 1945
- В) 1925
- Г) 1930

5. В каком году в Советском Союзе было создано Бюро промышленной стандартизации?

- А) 1924
- Б) 1925
- В) 1923
- Г) 1930

6. Процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что процесс или услуга соответствуют заданным требованиям, называется:

- А) Сертификацией

- Б) Оценкой соответствия
- В) Подтверждением соответствия
- Г) Декларированием

7. Кто является первой стороной при проведении сертификации услуги?

- А) Продавец
- Б) Покупатель
- В) Орган по сертификации
- Г) Испытательная лаборатория

8. Кто является второй стороной при проведении сертификации услуги?

- А) Заказчик
- Б) Поставщик
- В) Орган по сертификации
- Г) Испытательная лаборатория

9. Кто является третьей стороной при проведении сертификации услуги?

- А) Орган по сертификации
- Б) Поставщик
- В) Заказчик
- Г) Испытательная лаборатория

10. Выберите услуги, подлежащие добровольной сертификации:

- А) Все ответы верные
- Б) Услуги связи
- В) Туристические услуги
- Г) Услуги общественного питания

11. К факторам риска в туризме можно отнести:

- А) Все ответы верные
- Б) Травмоопасность
- В) Воздействие окружающей среды
- Г) Пожароопасность

12. К каким факторам риска относятся опасности, связанные с отсутствием необходимой информации об услуге и ее номинальных (запроектированных) характеристиках?

- А) Прочим
- Б) Специфическим
- В) Номинальным
- Г) Физиологическим

13. Соблюдением требований СНиП 2.08.02 к жилым и общественным зданиям и требований соответствующих нормативных документов к техническому состоянию транспортных средств, используемых для перевозок туристов, соблюдением правил эксплуатации используемого инвентаря и оборудования (лифтов, подъемников), обеспечивая его безопасную работу, обеспечивается снижение:

- А) Травмоопасности
- Б) Биологической опасности
- В) Опасности воздействия окружающей среды на туриста
- Г) Опасности биологического воздействия

14. Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности, называется:

- А) Качеством
- Б) Свойством
- В) Стандартом
- Г) Соответствием

15. Первым этапом «петли качества» является:

- А) Обеспечение качества маркетинга
- Б) Качество материально-технического снабжения
- В) Разработка и подготовка производственного процесса
- Г) Качество разработки продукции/услуги

16. Теоретические и прикладные проблемы оценки качества объектов (изделий, услуг, процессов, систем) изучаются наукой, называемой:

- А) Квалиметрией
- Б) Стандартизацией
- В) Методологией
- Г) Гносеологией

17. Включает в себя планирование, выполнение, контроль и корректирующее действие (PDCA) цикл:

- А) Деминга
- Б) Исикавы
- В) Джурана
- Г) Кросби

18. TQM рассматривает работников компании как:

- А) Интеллектуальный потенциал
- Б) Рабочую силу
- В) Статью затрат
- Г) Живой ресурс

19. Планируемая и систематически осуществляемая деятельность в рамках системы качества, необходимая для создания уверенности в должном качестве объекта (продукции, процесса, системы), — это:

- А) Обеспечение качества
- Б) Контроль качества
- В) Управление качеством
- Г) Планирования качества

20. Представляет собой методы и виды деятельности, используемые для удовлетворения требований к качеству и ориентированные на устранение недостатков на всех стадиях «петли качества», —

- А) Управление качеством
- Б) Совершенствование качества
- В) Контроль качества
- Г) Обеспечение качества

21. В каком году в Советском Союзе был организован Всесоюзный комитет стандартов при Совете Народных Комиссаров (с какого времени общесоюзные стандарты стали называться государственными стандартами и обозначаться индексом ГОСТ)?

- А) 1940
- Б) 1935
- В) 1944
- Г) 1945

22. В послевоенное время (1951-1953 гг.), наряду с ГОСТ, стали применяться новые виды нормативных документов, кроме:

- А) ТУ
- Б) ОСТ
- В) МН
- Г) РД

23. Целью стандартизации является:

- А) Все перечисленные ответы верные
- Б) Повышение уровня безопасности жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества, экологической безопасности
- В) Обеспечение научно-технического прогресса
- Г) Повышение конкурентоспособности продукции, работ, услуг

24. Целью стандартизации является:

- А) Все перечисленные ответы верные
- Б) Техническая и информационная совместимость
- В) Сопоставимость результатов исследований и измерений, технических и экономико-статистических данных

Г) Взаимозаменяемость продукции

25. Туристские услуги, экскурсионные услуги, туристские путешествия, информационные услуги, транспортные услуги, бытовые услуги, услуги питания, культурно-массовые услуги, физкультурно-оздоровительные услуги, услуги проживания являются:

А) Объектом стандартизации

Б) Субъектом стандартизации

В) Элементами стандартизации

Г) Услугами, на которые поставщики услуг должны обязательно иметь сертификат

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

А) Стандартизацией

Б) Сертификацией

В) Оценкой соответствия

Г) Декларированием

27. Сколько этапов развития стандартизации выделяют?

А) 4

Б) 3

В) 5

Г) 6

28. При каком правителе в нашей стране были впервые применены методы стандартизации?

А) Иван IV Грозный

Б) Петр Первый

В) Екатерина Великая

Г) Иван I

29. В каком году в Советском Союзе был создан Комитет эталонов и стандартов при Главной палате мер и весов?

А) 1923

Б) 1945

В) 1925

Г) 1930

30. В каком году в Советском Союзе было создано Бюро промышленной стандартизации?

А) 1924

Б) 1925

- В) 1923
- Г) 1930

31. Процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что процесс или услуга соответствуют заданным требованиям, называется:

- А) Сертификацией
- Б) Оценкой соответствия
- В) Подтверждением соответствия
- Г) Декларированием

32. Кто является первой стороной при проведении сертификации услуги?

- А) Продавец
- Б) Покупатель
- В) Орган по сертификации
- Г) Испытательная лаборатория

33. Кто является второй стороной при проведении сертификации услуги?

- А) Заказчик
- Б) Поставщик
- В) Орган по сертификации
- Г) Испытательная лаборатория

34. Кто является третьей стороной при проведении сертификации услуги?

- А) Орган по сертификации
- Б) Поставщик
- В) Заказчик
- Г) Испытательная лаборатория

35. Выберите услуги, подлежащие добровольной сертификации:

- А) Все ответы верные
- Б) Услуги связи
- В) Туристические услуги
- Г) Услуги общественного питания

36. К факторам риска в туризме можно отнести:

- А) Все ответы верные
- Б) Травмоопасность
- В) Воздействие окружающей среды
- Г) Пожароопасность

37. К каким факторам риска относятся опасности, связанные с отсутствием необходимой информации об услуге и ее номинальных (запроектированных) характеристиках?

- А) Прочим
- Б) Специфическим
- В) Номинальным
- Г) Физиологическим

38. Соблюдением требований СНиП 2.08.02 к жилым и общественным зданиям и требований соответствующих нормативных документов к техническому состоянию транспортных средств, используемых для перевозок туристов, соблюдением правил эксплуатации используемого инвентаря и оборудования (лифтов, подъемников), обеспечивая его безопасную работу, обеспечивается снижение:

- А) Травмоопасности
- Б) Биологической опасности
- В) Опасности воздействия окружающей среды на туриста
- Г) Опасности биологического воздействия

39. Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности, называется:

- А) Качеством
- Б) Свойством
- В) Стандартом
- Г) Соответствием

40. Первым этапом «петли качества» является:

- А) Обеспечение качества маркетинга
- Б) Качество материально-технического снабжения
- В) Разработка и подготовка производственного процесса
- Г) Качество разработки продукции/услуги

41. Теоретические и прикладные проблемы оценки качества объектов (изделий, услуг, процессов, систем) изучаются наукой, называемой:

- А) Квалиметрией
- Б) Стандартизацией
- В) Методологией
- Г) Гносеологией

42. Включает в себя планирование, выполнение, контроль и корректирующее действие (PDCA) цикл:

- А) Деминга
- Б) Исикавы
- В) Джурана

Г) Кросби

43. TQM рассматривает работников компании как:

А) Интеллектуальный потенциал

Б) Рабочую силу

В) Статью затрат

Г) Живой ресурс

44. Планируемая и систематически осуществляемая деятельность в рамках системы качества, необходимая для создания уверенности в должном качестве объекта (продукции, процесса, системы), — это:

А) Обеспечение качества

Б) Контроль качества

В) Управление качеством

Г) Планирования качества

45. Представляет собой методы и виды деятельности, используемые для удовлетворения требований к качеству и ориентированные на устранение недостатков на всех стадиях «петли качества», —

А) Управление качеством

Б) Совершенствование качества

В) Контроль качества

Г) Обеспечение качества

46. В каком году в Советском Союзе был организован Всесоюзный комитет стандартов при Совете Народных Комиссаров (с какого времени общесоюзные стандарты стали называться государственными стандартами и обозначаться индексом ГОСТ)?

А) 1940

Б) 1935

В) 1944

Г) 1945

47. В послевоенное время (1951-1953 гг.), наряду с ГОСТ, стали применяться новые виды нормативных документов, кроме:

А) ТУ

Б) ОСТ

В) МН

Г) РД

48. Целью стандартизации является:

А) Все перечисленные ответы верные

Б) Повышение уровня безопасности жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества, экологической безопасности

- В) Обеспечение научно-технического прогресса
- Г) Повышение конкурентоспособности продукции, работ, услуг

49. Целью стандартизации является:

- А) Все перечисленные ответы верные
- Б) Техническая и информационная совместимость
- В) Сопоставимость результатов исследований и измерений, технических и экономико-статистических данных
- Г) Взаимозаменяемость продукции

50. Туристские услуги, экскурсионные услуги, туристские путешествия, информационные услуги, транспортные услуги, бытовые услуги, услуги питания, культурно-массовые услуги, физкультурно-оздоровительные услуги, услуги проживания являются:

- А) Объектом стандартизации
- Б) Субъектом стандартизации
- В) Элементами стандартизации
- Г) Услугами, на которые поставщики услуг должны обязательно иметь сертификат

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

- А) Стандартизацией
- Б) Сертификацией
- В) Оценкой соответствия
- Г) Декларированием

52. Сколько этапов развития стандартизации выделяют?

- А) 4
- Б) 3
- В) 5
- Г) 6

53. При каком правителе в нашей стране были впервые применены методы стандартизации?

- А) Иван IV Грозный
- Б) Петр Первый
- В) Екатерина Великая
- Г) Иван I

54. В каком году в Советском Союзе был создан Комитет эталонов и стандартов при Главной палате мер и весов?

- А) 1923

- Б) 1945
- В) 1925
- Г) 1930

55. В каком году в Советском Союзе было создано Бюро промышленной стандартизации?

- А) 1924
- Б) 1925
- В) 1923
- Г) 1930

56. Процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что процесс или услуга соответствуют заданным требованиям, называется:

- А) Сертификацией
- Б) Оценкой соответствия
- В) Подтверждением соответствия
- Г) Декларированием

57. Кто является первой стороной при проведении сертификации услуги?

- А) Продавец
- Б) Покупатель
- В) Орган по сертификации
- Г) Испытательная лаборатория

58. Кто является второй стороной при проведении сертификации услуги?

- А) Заказчик
- Б) Поставщик
- В) Орган по сертификации
- Г) Испытательная лаборатория

59. Кто является третьей стороной при проведении сертификации услуги?

- А) Орган по сертификации
- Б) Поставщик
- В) Заказчик
- Г) Испытательная лаборатория

60. Выберите услуги, подлежащие добровольной сертификации:

- А) Все ответы верные
- Б) Услуги связи
- В) Туристические услуги
- Г) Услуги общественного питания

61. К факторам риска в туризме можно отнести:

- А) Все ответы верные
- Б) Травмоопасность
- В) Воздействие окружающей среды
- Г) Пожароопасность

62. К каким факторам риска относятся опасности, связанные с отсутствием необходимой информации об услуге и ее номинальных (запроектированных) характеристиках?

- А) Прочим
- Б) Специфическим
- В) Номинальным
- Г) Физиологическим

63. Соблюдением требований СНиП 2.08.02 к жилым и общественным зданиям и требований соответствующих нормативных документов к техническому состоянию транспортных средств, используемых для перевозок туристов, соблюдением правил эксплуатации используемого инвентаря и оборудования (лифтов, подъемников), обеспечивая его безопасную работу, обеспечивается снижение:

- А) Травмоопасности
- Б) Биологической опасности
- В) Опасности воздействия окружающей среды на туриста
- Г) Опасности биологического воздействия

64. Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности, называется:

- А) Качеством
- Б) Свойством
- В) Стандартом
- Г) Соответствием

65. Первым этапом «петли качества» является:

- А) Обеспечение качества маркетинга
- Б) Качество материально-технического снабжения
- В) Разработка и подготовка производственного процесса
- Г) Качество разработки продукции/услуги

66. Теоретические и прикладные проблемы оценки качества объектов (изделий, услуг, процессов, систем) изучаются наукой, называемой:

- А) Квалиметрией
- Б) Стандартизацией
- В) Методологией
- Г) Гносеологией

67. Включает в себя планирование, выполнение, контроль и корректирующее действие (PDCA) цикл:

- А) Деминга
- Б) Исикавы
- В) Джурана
- Г) Кросби

68. TQM рассматривает работников компании как:

- А) Интеллектуальный потенциал
- Б) Рабочую силу
- В) Статью затрат
- Г) Живой ресурс

69. Планируемая и систематически осуществляемая деятельность в рамках системы качества, необходимая для создания уверенности в должном качестве объекта (продукции, процесса, системы), — это:

- А) Обеспечение качества
- Б) Контроль качества
- В) Управление качеством
- Г) Планирования качества

70. Представляет собой методы и виды деятельности, используемые для удовлетворения требований к качеству и ориентированные на устранение недостатков на всех стадиях «петли качества», —

- А) Управление качеством
- Б) Совершенствование качества
- В) Контроль качества
- Г) Обеспечение качества

71. В каком году в Советском Союзе был организован Всесоюзный комитет стандартов при Совете Народных Комиссаров (с какого времени общесоюзные стандарты стали называться государственными стандартами и обозначаться индексом ГОСТ)?

- А) 1940
- Б) 1935
- В) 1944
- Г) 1945

72. В послевоенное время (1951-1953 гг.), наряду с ГОСТ, стали применяться новые виды нормативных документов, кроме:

- А) ТУ
- Б) ОСТ
- В) МН
- Г) РД

73. Целью стандартизации является:

- А) Все перечисленные ответы верные
- Б) Повышение уровня безопасности жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества, экологической безопасности
- В) Обеспечение научно-технического прогресса
- Г) Повышение конкурентоспособности продукции, работ, услуг

74. Целью стандартизации является:

- А) Все перечисленные ответы верные
- Б) Техническая и информационная совместимость
- В) Сопоставимость результатов исследований и измерений, технических и экономико-статистических данных
- Г) Взаимозаменяемость продукции

75. Туристские услуги, экскурсионные услуги, туристские путешествия, информационные услуги, транспортные услуги, бытовые услуги, услуги питания, культурно-массовые услуги, физкультурно-оздоровительные услуги, услуги проживания являются:

- А) Объектом стандартизации
- Б) Субъектом стандартизации
- В) Элементами стандартизации
- Г) Услугами, на которые поставщики услуг должны обязательно иметь сертификат

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

- А) Стандартизацией
- Б) Сертификацией
- В) Оценкой соответствия
- Г) Декларированием

77. Сколько этапов развития стандартизации выделяют?

- А) 4
- Б) 3
- В) 5
- Г) 6

78. При каком правителе в нашей стране были впервые применены методы стандартизации?

- А) Иван IV Грозный
- Б) Петр Первый
- В) Екатерина Великая

Г) Иван I

79. В каком году в Советском Союзе был создан Комитет эталонов и стандартов при Главной палате мер и весов?

- А) 1923
- Б) 1945
- В) 1925
- Г) 1930

80. В каком году в Советском Союзе было создано Бюро промышленной стандартизации?

- А) 1924
- Б) 1925
- В) 1923
- Г) 1930

81. Процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что процесс или услуга соответствуют заданным требованиям, называется:

- А) Сертификацией
- Б) Оценкой соответствия
- В) Подтверждением соответствия
- Г) Декларированием

82. Кто является первой стороной при проведении сертификации услуги?

- А) Продавец
- Б) Покупатель
- В) Орган по сертификации
- Г) Испытательная лаборатория

83. Кто является второй стороной при проведении сертификации услуги?

- А) Заказчик
- Б) Поставщик
- В) Орган по сертификации
- Г) Испытательная лаборатория

84. Кто является третьей стороной при проведении сертификации услуги?

- А) Орган по сертификации
- Б) Поставщик
- В) Заказчик
- Г) Испытательная лаборатория

85. Выберите услуги, подлежащие добровольной сертификации:

- А) Все ответы верные
- Б) Услуги связи
- В) Туристические услуги
- Г) Услуги общественного питания

86. К факторам риска в туризме можно отнести:

- А) Все ответы верные
- Б) Травмоопасность
- В) Воздействие окружающей среды
- Г) Пожароопасность

87. К каким факторам риска относятся опасности, связанные с отсутствием необходимой информации об услуге и ее номинальных (запроектированных) характеристиках?

- А) Прочим
- Б) Специфическим
- В) Номинальным
- Г) Физиологическим

88. Соблюдением требований СНиП 2.08.02 к жилым и общественным зданиям и требований соответствующих нормативных документов к техническому состоянию транспортных средств, используемых для перевозок туристов, соблюдением правил эксплуатации используемого инвентаря и оборудования (лифтов, подъемников), обеспечивая его безопасную работу, обеспечивается снижение:

- А) Травмоопасности
- Б) Биологической опасности
- В) Опасности воздействия окружающей среды на туриста
- Г) Опасности биологического воздействия

89. Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности, называется:

- А) Качеством
- Б) Свойством
- В) Стандартом
- Г) Соответствием

90. Первым этапом «петли качества» является:

- А) Обеспечение качества маркетинга
- Б) Качество материально-технического снабжения
- В) Разработка и подготовка производственного процесса
- Г) Качество разработки продукции/услуги

91. Теоретические и прикладные проблемы оценки качества объектов (изделий, услуг, процессов, систем) изучаются наукой, называемой:

- А) Квалиметрией
- Б) Стандартизацией
- В) Методологией
- Г) Гносеологией

92. Включает в себя планирование, выполнение, контроль и корректирующее действие (PDCA) цикл:

- А) Деминга
- Б) Исикавы
- В) Джурана
- Г) Кросби

93. TQM рассматривает работников компании как:

- А) Интеллектуальный потенциал
- Б) Рабочую силу
- В) Статью затрат
- Г) Живой ресурс

94. Планируемая и систематически осуществляемая деятельность в рамках системы качества, необходимая для создания уверенности в должном качестве объекта (продукции, процесса, системы), — это:

- А) Обеспечение качества
- Б) Контроль качества
- В) Управление качеством
- Г) Планирования качества

95. Представляет собой методы и виды деятельности, используемые для удовлетворения требований к качеству и ориентированные на устранение недостатков на всех стадиях «петли качества», —

- А) Управление качеством
- Б) Совершенствование качества
- В) Контроль качества
- Г) Обеспечение качества

96. В каком году в Советском Союзе был организован Всесоюзный комитет стандартов при Совете Народных Комиссаров (с какого времени общесоюзные стандарты стали называться государственными стандартами и обозначаться индексом ГОСТ)?

- А) 1940
- Б) 1935
- В) 1944
- Г) 1945

97. В послевоенное время (1951-1953 гг.), наряду с ГОСТ, стали применяться новые виды нормативных документов, кроме:

- А) ТУ
- Б) ОСТ
- В) МН
- Г) РД

98. Целью стандартизации является:

- А) Все перечисленные ответы верные
- Б) Повышение уровня безопасности жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества, экологической безопасности
- В) Обеспечение научно-технического прогресса
- Г) Повышение конкурентоспособности продукции, работ, услуг

99. Целью стандартизации является:

- А) Все перечисленные ответы верные
- Б) Техническая и информационная совместимость
- В) Сопоставимость результатов исследований и измерений, технических и экономико-статистических данных
- Г) Взаимозаменяемость продукции

100. Туристские услуги, экскурсионные услуги, туристские путешествия, информационные услуги, транспортные услуги, бытовые услуги, услуги питания, культурно-массовые услуги, физкультурно-оздоровительные услуги, услуги проживания являются:

- А) Объектом стандартизации
- Б) Субъектом стандартизации
- В) Элементами стандартизации
- Г) Услугами, на которые поставщики услуг должны обязательно иметь сертификат

Шкала оценивания результатов тестирования: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) СТУ 02.02.005–2021 и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

Сумма баллов по 100-балльной шкале	Оценка по дихотомической шкале
100-50	зачтено
49 и менее	не зачтено

2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

Компетентностно-ориентированная задача № 1

Определите численное значение коэффициента конкордации мнений трех экспертов, а также оцените его величину, если известно, что эксперты методом парных сравнений исследовали 4 объекта. Приоритеты экспертов представлены в таблице

	1 эксперт	2 эксперт	3 эксперт
Оценка 1 объекта	1	1	2
Оценка 2 объекта	2	2	1
Оценка 3 объекта	2	4	4
Оценка 4 объекта	4	3	3

Компетентностно-ориентированная задача № 2

Определите численное значение коэффициента конкордации мнений трех экспертов, а также оцените его величину, если известно, что эксперты методом парных сравнений исследовали 4 объекта. Приоритеты экспертов представлены в таблице

	1 эксперт	2 эксперт	3 эксперт
Оценка 1 объекта	1	1	1
Оценка 2 объекта	2	3	1
Оценка 3 объекта	3	2	4
Оценка 4 объекта	4	4	3

Компетентностно-ориентированная задача № 3

Определите численное значение коэффициента конкордации мнений трех экспертов, а также оцените его величину, если известно, что эксперты методом парных сравнений исследовали 4 объекта. Приоритеты экспертов представлены в таблице

	1 эксперт	2 эксперт	3 эксперт
Оценка 1 объекта	1	1	2
Оценка 2 объекта	1	1	1
Оценка 3 объекта	1	4	4
Оценка 4 объекта	4	3	4

Компетентностно-ориентированная задача № 4

Определите численное значение коэффициента конкордации мнений трех экспертов, а также оцените его величину, если известно, что эксперты методом парных сравнений исследовали 4 объекта. Приоритеты экспертов представлены в таблице

	1 эксперт	2 эксперт	3 эксперт
Оценка 1 объекта	1	1	1
Оценка 2 объекта	1	2	2
Оценка 3 объекта	3	3	4
Оценка 4 объекта	3	3	3

Компетентностно-ориентированная задача № 5

Определите численное значение коэффициента конкордации мнений трех экспертов, а также оцените его величину, если известно, что эксперты методом парных сравнений исследовали 4 объекта. Приоритеты экспертов представлены в таблице

	1 эксперт	2 эксперт	3 эксперт
Оценка 1 объекта	1	1	1
Оценка 2 объекта	1	2	1
Оценка 3 объекта	2	4	3
Оценка 4 объекта	3	2	4

Компетентностно-ориентированная задача № 6

Определите численное значение коэффициента конкордации мнений трех экспертов, а также оцените его величину, если известно, что эксперты методом парных сравнений исследовали 4 объекта. Приоритеты экспертов представлены в таблице

	1 эксперт	2 эксперт	3 эксперт
Оценка 1 объекта	3	3	2
Оценка 2 объекта	2	2	3
Оценка 3 объекта	1	4	4
Оценка 4 объекта	4	1	1

Компетентностно-ориентированная задача № 7

Определите численное значение коэффициента конкордации мнений трех экспертов, а также оцените его величину, если известно, что эксперты методом парных сравнений исследовали 4 объекта. Приоритеты экспертов представлены в таблице

	1 эксперт	2 эксперт	3 эксперт
Оценка 1 объекта	1	1	2
Оценка 2 объекта	2	2	1
Оценка 3 объекта	3	4	4
Оценка 4 объекта	4	3	3

Компетентностно-ориентированная задача № 8

Определите численное значение коэффициента конкордации мнений трех экспертов, а также оцените его величину, если известно, что эксперты методом парных сравнений исследовали 4 объекта. Приоритеты экспертов представлены в таблице

	1 эксперт	2 эксперт	3 эксперт
Оценка 1 объекта	4	1	3
Оценка 2 объекта	2	1	1
Оценка 3 объекта	1	1	4
Оценка 4 объекта	3	4	2

Компетентностно-ориентированная задача № 9

Определите численное значение коэффициента конкордации мнений трех экспертов, а также оцените его величину, если известно, что эксперты методом парных сравнений исследовали 4 объекта. Приоритеты экспертов представлены в таблице

	1 эксперт	2 эксперт	3 эксперт
Оценка 1 объекта	1	1	1
Оценка 2 объекта	1	4	1
Оценка 3 объекта	1	4	3
Оценка 4 объекта	1	4	4

Компетентностно-ориентированная задача № 10

Определите численное значение коэффициента конкордации мнений трех экспертов, а также оцените его величину, если известно, что эксперты методом парных сравнений исследовали 4 объекта. Приоритеты экспертов представлены в таблице

	1 эксперт	2 эксперт	3 эксперт
Оценка 1 объекта	3	2	1
Оценка 2 объекта	2	2	1
Оценка 3 объекта	1	1	1
Оценка 4 объекта	4	4	4

Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов. Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкалы

Сумма баллов по 100-балльной шкале	Оценка по дихотомической шкале
100-50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

6-5 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.