

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Тульский государственный университет»

Институт педагогики, физической культуры, спорта и туризма  
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

Утверждено на заседании кафедры  
«Туризм и индустрия гостеприимства»  
«27» января 2022 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой



И.Ю. Пономарева

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ  
ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**Управление качеством туристских услуг и обслуживания**

**основной профессиональной образовательной программы  
высшего образования – программы магистратуры  
по направлению подготовки  
43.04.02 Туризм**

**с направленностью (профилем)  
Проектирование экскурсионных услуг**

Форма обучения: очная

Идентификационный номер образовательной программы: 430402-02-22

Тула 2022 год

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**  
**фонда оценочных средств (оценочных материалов)**

**Разработчик:**

Королев А.В., доцент каф. ТИГ, к.т.н, доцент  
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)



\_\_\_\_\_  
(подпись)

## 1. Описание фонда оценочных средств (оценочных материалов)

Фонд оценочных средств (оценочные материалы) включает в себя контрольные задания и (или) вопросы, которые могут быть предложены обучающемуся в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю). Указанные контрольные задания и (или) вопросы позволяют оценить достижение обучающимся планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), установленных в соответствующей рабочей программе дисциплины (модуля), а также сформированность компетенций, установленных в соответствующей общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

Полные наименования компетенций *и индикаторов их достижения* представлены в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

## 2. Оценочные средства (оценочные материалы) для проведения текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

### Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-3 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-3.1)

1. «Управление» в широком смысле:

- а) общая функция организованных систем (биологических, технических, социальных), обеспечивающая сохранение их структуры, поддержание режима деятельности, реализацию ее программы и цели;
- б) традиционный научный подход к управлению менеджеров контролировать, анализировать и предсказывать поведение подчиненных им сложных организаций;
- в) административное управление качеством.

2. Качество, согласно международным стандартам ИСО:

- а) характеристика продукции и услуг;
- б) свойства объекта, полученные при соблюдении международных требований;
- в) совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности.

3. Модель для обеспечения качества:

- а) установленный способ осуществления деятельности;
- б) стандартизированный или избранный набор требований системы качества, объединенных с целью удовлетворения потребностей обеспечения качества в данной ситуации;
- в) состояние объекта, при котором он соответствует всем требованиям нормативно-технической и/или конструкторской (проектной) документации.

4. Услуги:

- а) итоги непосредственного взаимодействия поставщика и потребителя и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребностей потребителя;
- б) продукция, не имеющая материальных свойств;
- в) общение продавца и покупателя, выражающееся в действиях и имеющее материальную цену.

5. Планирование качества:

- а) деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применению элементов системы качества;
- б) совокупность взаимосвязанных ресурсов и деятельности, которая преобразует входящие элементы в выходящие;
- в) основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

6. Качество продукции:

- а) совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением;
- б) наилучшие показатели соответствия стандартам;
- в) общие свойства продукции, которые должны соответствовать международным стандартам.

7. Формирование политики в области качества на предприятии происходит:

- а) согласно распоряжению высшего руководства предприятия (для повышения уровня работы)
- б) согласно опросу потребителей (жалобы и пожелания)
- в) после анализа эффективности работы предприятия, согласно распоряжению высшего руководства, основываясь на возможностях предприятия?

8. Где были применены первые разработки по управлению качеством?

- а) В компании Самсунг
- б) В компании Майкрософт
- в) В компании Хьюлит Паккард

9. Что включает в себя экономика качества?

- а) Организацию учёта данных о качестве продукции, учёт данных о затратах, контроль затрат на качество
- б) Изучение рынков сбыта, прогнозирование уровня качества продукции и услуг
- в) Нормирование требований к качеству, планирование качества, анализ готовности предприятия к изготовлению продукции

10. Что относится к методам обеспечения качества?

- а) относятся как обычные методы мотивации, так и специально разработанные для улучшения качества (проводимые в странах и во всемирном масштабе кампании качества, национальные премии по качеству и т. д.).
- б) относятся методы оценки качества продукции, например, через анализ экономических показателей, через проверку документации, как на продукцию, так и на систему качества.
- в) относятся, прежде всего, инженерно математические методы, используемые для анализа и регулирования процессов на всех стадиях жизненного цикла продукции (разработка, изготовление, испытания, эксплуатация и т. д.), а также для отработки характеристик (планирование эксперимента, обеспечение надежное анализ отказов).

### **Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-3 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-3.2)**

1. Планирование качества это –

- а) основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.
- б) комплексное понятие, включающее качество сервисного обслуживания, качество отчетной документации, качество выполнения производственных операций и т.д.
- в) деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству, и к применению элементов системы качества.
- г) совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

2. Какое место в мире занимала Россия по уровню качества жизни населения в 1994г.?

- а) 1
- б) 6
- в) 27
- г) 37
- в) 112

3. С чем сравниваются в процессе проверки качества производимой продукции изделия?

- а) аналогичной продукцией других предприятий
- б) проектными данными
- в) стандартами предприятия
- г) контрольным образцом
- в) эталоном (стандартом)

4. С производства какого вида товара следует начинать освоение производства?

- а) технологичного;
- б) дорогого;
- в) менее трудоемкого;
- г) пользующегося спросом;
- в) на который разработана техническая документация.

5. На каких циклах основана система всестороннего управления качеством?

- а) Фейгенбаума;
- б) Прудона;
- в) Исикава;
- г) Деминга;
- в) Боголюбова.

6. Какая система организации бездефектного изготовления продукции (БИП) получила распространение в нашей стране в 1950-е годы?

- а) ленинградская;
- б) волгоградская;
- в) саратовская;
- г) минская;
- в) калининградская.

7. На сколько процентов был увеличен гарантийный срок работы двигателя в результате использования системы управления качеством НОРМ?

- а) 50
- б) 60
- в) 70
- г) 80
- в) 90

8. Кредо процветающих фирм во всем мире - завоевание покупателя производится через:

- а) низкие цены;
- б) качество;
- в) дизайн;
- г) низкую трудоемкость;
- в) экономичность продукции.

9. Что влияет, в первую очередь, на процесс внедрения всеобщего управления качеством?

- а) общественное мнение;
- б) состояние экономики;
- в) рыночные отношения;
- г) законодательство страны;
- в) желание руководителей предприятий.

10. Что является необходимым условием перехода на предприятии к самоконтролю продукции?

- а) переподготовка персонала;
- б) изменение технологического режима;
- в) повышение качества технической документации;
- г) стимулирование руководства предприятия;

в) разработка системы поощрения рабочих.

### **Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-3 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-3.3)**

1. Определение «социальное управление»:

- а) традиционный научный подход к управлению менеджеров: контролировать, анализировать и предсказывать поведение подчиненных им сложных организаций;
- б) целенаправленное воздействие на общество для сохранения или совершенствования его определенной качественной специфики;
- в) управление персоналом предприятия с целью достижения конечной цели – получение прибыли.

2. «Общее руководство качеством», согласно международным стандартам ИСО:

- а) традиционный научный подход к управлению менеджеров: контролировать, анализировать и предсказывать поведение подчиненных им сложных организаций;
- б) целевые функции, выполнение которых жестко связано с выходными количественными показателями предприятия;
- в) аспекты общей функций управления, которые определяют политику в области качества, цели и ответственность, а также осуществляют с помощью таких средств, как планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества в рамках системы качества.

3. Обязательная сертификация:

- а) сертификация, проводящаяся по инициативе юридических или физических лиц в целях подтверждения соответствия продукции (услуг) требованиям стандартов, технических условий, рецептур и других документов;
- б) процедура подтверждения соответствия, посредством которой независимая от изготовителя (продавца, исполнителя) и потребителя (покупателя) организация удостоверяет в письменной форме, что продукция соответствует установленным требованиям;
- в) подтверждение уполномоченным на то органом соответствия продукции обязательным требованиям, установленным законодательством.

4. «Контроль, проведение испытаний и обследование» как этап спирали качества относится к разделу ИСО серии 9004:

- а) управление производством, испытаниями и персоналом;
- б) проверка несоответствия;
- в) меры корректирующего воздействия и проверка продукции.

5. Улучшение качества:

- а) подход к руководству организацией, направленный на достижение долгосрочного успеха;
- б) мероприятия, предпринимаемые повсюду в организации с целью повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения выгоды как для организации, так и для ее потребителей;
- в) затраты, связанные с качеством, калькулируемые (классифицируемые) внутри организации согласно ее собственным критериям.

6. Такие этапы как заинтересованность руководства высшего звена, образование совета по улучшению качества работы, вовлечение всего руководящего состава в процесс, обеспечение коллективного и индивидуального участия, создание групп регулирования процессов, более полное вовлечение поставщиков, обеспечение качества функционирования систем управления, разработка и реализация планов и долгосрочной стратегии; создание системы признания заслуг:

- а) методы управления качеством;
- б) системный подход к управлению;
- в) основные направления улучшения работы предприятия.

7. Что такое управление качеством продукции (услуги)?

- а) Это подход к руководству организации, нацеленный на качество, основанный на участии всех её членов и направленный на достижение долгосрочного успеха
- б) Это совокупность организационной структуры, методик процессов и ресурсов, необходимых для осуществления эффективной деятельности предприятия
- в) Это целенаправленный процесс воздействия на объекты управления в целях установления, обеспечения, поддержания необходимого уровня качества, удовлетворяющего требованиям потребителей и общества

8. Что необходимо для проведения непрерывного улучшения качества?

- а) Мониторинг конечных результатов, анализ системы со стороны руководства, улучшение результативности
- б) Определить, пригодна ли по-прежнему для вашей системы данная система менеджмента качества, рассмотреть несоответствия и жалобы
- в) Проверить результаты работы персонала

9. Что представляет собой метод ФСА в управление качеством?

- а) представляет собой технологию анализа возможности возникновения дефектов и их влияния на потребителя.
- б) представляет собой технологию анализа затрат на выполнение изделия его функций.
- в) представляет собой технологию проектирования изделий и процессов, позволяющую преобразовывать пожелания потребителя в технические требования к изделиям и параметрам процессов их производств.
- г) анализ физических принципов действия, а также технических и физических противоречий в технических объектах для того, чтобы оценить качество принятых технических решений и предложить новые.

10. Что относится к методам стимулирования качества?

- а) относятся, прежде всего, инженерно математические методы, используемые для анализа и регулирования процессов на всех стадиях жизненного цикла продукции (разработка, изготовление, испытания, эксплуатация и т. д.), а также для отработки характеристик (планирование эксперимента, обеспечение надежное анализ отказов).
- б) относятся как обычные методы мотивации, так и специально разработанные для улучшения качества (проводимые в странах и во всемирном масштабе кампании качества, национальные премии по качеству и т. д.).
- в) относятся методы оценки качества продукции, например, через анализ экономических показателей, через проверку документации, как на продукцию, так и на систему качества.

### **3. Оценочные средства (оценочные материалы) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

#### **Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-3 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-3.1)**

1. Каким термином обозначают взаимосвязь между зависимыми и независимыми переменными, выраженными в виде таблицы, текста, графика?

- а) свойство
- б) принцип
- в) закон
- г) характеристика
- в) потребность

2. С чьих позиций рассматривалось качество продукции в условиях командно-административной экономики?

- а) потребителя

- б) руководства предприятия
- в) вышестоящего органа управления
- г) министерства
- в) Госстандарта РФ

3. Сколько этапов жизненного цикла продукции предусматривает стандарт ИСО?

- а) 10;
- б) 12;
- в) 13;
- г) 14.

4. Как называется фигура в международном бизнесе, но форме похожая на бывший «Знак качества»?

- а) Мавзолей;
- б) Акрополь;
- в) Эйфелева башня;
- г) Пентагон;
- в) Слоновый бивень.

5. Какой подход к оптимизации процессов обеспечивает статистическое регулирование процессов?

- а) случайный
- б) индивидуальный;
- в) комплексный;
- г) систематический;
- в) постоянный.

6. Что являлось основным критерием применения комплексной системы управления качеством продукции:

- а) соответствие качества продукции высшим достижениям науки и техники;
- б) соответствие качества результата труда установленным требованиям;
- в) соответствие достигнутого уровня моторесурса запланированному значению;
- г) соответствие качества первых промышленных изделий установленным требованиям;
- в) соответствие мировым стандартам качества.

7. Какое подразделение на предприятии координирует планирование мероприятий в области качества?

- а) плановый отдел;
- б) технический отдел;
- в) технологический отдел;
- г) конструкторский отдел;
- в) отдел обеспечения качества.

8. На повышение каких результатов деятельности предприятий направлено улучшение качества производимой продукции?

- а) технических
- б) технологических
- в) экономических
- г) общих
- в) конструкторских

9. К каким методам относятся методы оценки качества продукции?

- а) стимулирования;
- б) контроля;
- в) мотивации;
- г) самоконтроля;
- в) статистическим.



10. Сколько используется известных методов (инструментов) качества на предприятии?

- а) 5;
- б) 6;
- в) 7;
- г) 8;
- в) 9.

**Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-3 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-3.2)**

1. Конкурентоспособность производителя:

- а) соперничество между отдельными лицами или хозяйственными единицами, заинтересованными в достижении одной и той же цели на поприще создания более качественной продукции или услуги;
- б) способность производителя сохранять и расширять рынки сбыта за счет целенаправленной деятельности как по отношению к качественным характеристикам продукции, так и по отношению к производителям-конкурентам;
- в) его относительная характеристика, которая отражает отличие данного производителя от конкурента по степени соответствия одной и той же общественной потребности и по затратам на удовлетворение этой потребности.

2. «Оперативное управление качеством», согласно международным стандартам ИСО:

- а) методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству;
- б) способы достижения наивысших показателей при продаже продукции или предоставлении услуг;
- в) действия руководства по предотвращению выпуска продукции не соответствующей государственным требованиям.

3. Стандартом ИСО 9000 установлены следующие принципы системы менеджмента качества:

- а) мониторинг удовлетворенности потребителей и обратная связь;
- б) взаимовыгодные отношения с поставщиками, ориентация на потребителя и лидерство руководителя;
- в) ориентация на прибыль и рынок.

4. На функционирование элементов системы качества влияют:

- а) социальные и материальные условия;
- б) субъективные и объективные условия;
- в) государственные и международные стандарты.

5. Ответственность за качество производимой продукции возлагается, прежде всего:

- а) на линейный персонал – от рабочих до руководителей всех рангов;
- б) на ответственных за качество продукции, назначенных высшим руководством;
- в) на предприятие, выпускающее данную продукцию.

6. Разработка политики в области качества, создание и утверждение структуры организации работ, определение ответственных должностных лиц и их полномочий, предоставление средств и ресурсов, определение и назначение необходимого персонала и др.:

- а) управление проектированием;
- б) ответственность руководства;
- в) управление процессами.

7. Какой метод определения показателей качества базируется на использовании информации, получаемой с помощью теоретических и эмпирических зависимостей?

- а) Расчётный
- б) Измерительный
- в) Органолептический
- г) Традиционный

8. К какому разделу ИСО серии 9004 относится следующий этап спирали качества по МС ИСО: Контроль, проведение испытаний и обследование?

- а) Управление производством
- б) Несоответствие
- в) Меры корректирующего воздействия и проверка продукции

9. Что представляет из себя FMEA-анализ?

- а) анализ физических принципов действия, а также технических и физических противоречий в технических объектах для того, чтобы оценить качество принятых технических решений и предложить новые.
- б) представляет собой технологию анализа затрат на выполнение изделием его функций.
- в) представляет собой технологию анализа возможности возникновения дефектов и их влияния на потребителя.
- г) представляет собой технологию проектирования изделий и процессов, позволяющую преобразовывать пожелания потребителя в технические требования к изделиям и параметрам процессов их производств.

10. Расположите в порядке очередности выполнения процесс проектирования системы качества на предприятии:

- а) расшифровка, детализация проекта
- б) внутренний контроль
- в) обоснование проекта
- г) осуществление

**Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-3 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-3.3)**

1. Каким термином принято обозначать результат деятельности или процессов внутренней деятельности предприятий?

- а) услуга
- б) объект
- в) продукция
- г) деньги
- в) система

2. Как называется наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции и услуг?

- а) механика
- б) логика
- в) квалиметрия
- г) маркетинг
- в) электроника

3. Принятие решений в управлении качеством продукции на предприятии базируется на контроле, учете и:

- а) анализе;
- б) планировании;
- в) прогнозировании;
- г) маркетинге;
- в) проектировании.

4. Назовите пример встречного (снизу вверх) вертикального управления качеством продукции:

- а) система бездефектного труда;
- б) научная организация работ по повышению моторесурса двигателей;
- в) кружки качества;
- г) комплексная система управления качеством;

в) бездефектное изготовление продукции.

5. Сколько этапов исторически возникало при оценке качества продукции?

- а) два;
- б) три;
- в) четыре;
- г) пять;
- в) шесть.

6. Целью какой системы управления качеством продукции являлось обеспечение выпуска продукции отличного качества, высокой надежности и долговечности?

- а) КАНАРСПИ;
- б) НОРМ;
- в) БИЛ;
- г) КСУКП;
- д) СБТ.

7. Кто на предприятии отвечает за практическое использование системы управления качеством продукции?

- а) главный инженер;
- б) директор;
- в) зам. директора по качеству;
- г) начальник отдела технического контроля;
- в) начальник технического отдела.

8. В каком городе состоялся первый Всеобщий форум управления качеством в 1994 г.?

- а) Лондоне;
- б) Париже;
- в) Москве;
- г) Милане;
- д) Хартуме.

9. В каком году в Японии на предприятиях образовались «кружки качества»?

- а) 1958;
- б) 1959;
- в) 1960;
- г) 1961;
- в) 1962.

10. Какие данные используются при построении гистограммы?

- а) бухгалтерского учета;
- б) аналитические;
- в) обобщенные;
- г) измеряемые;
- в) совокупные.

#### **4. Оценочные средства (оценочные материалы) для проведения промежуточной аттестации обучающихся (защиты курсовой работы (проекта)) по дисциплине (модулю)**

##### **Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-3 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-3.1)**

1. Назовите уровни управления качеством?
2. Дайте определение «Всеобщее руководство качеством», согласно международным стандартам ИСО.
3. Что означает ISO 9000?

4. Назовите основные моменты Политики в области качества.
5. Кто несет ответственность за качество продукции?
6. Что позволяет организации сертификация на базе стандартов ISO 9000?
7. Целью добровольной сертификации является?
8. Что такое стоимость соответствия?
9. Что представляет из себя ФФА-анализ?
10. Что такое Система качества?

**Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-3 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-3.2)**

1. Что означает совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством?
2. Чему способствует повышение качества производимой отечественными товаропроизводителями продукции?
3. Сколько основополагающих условий сформулированы в современном менеджменте качества?
4. Сколько этапов развития систем качества можно выделить в истории XX века?
5. Что является первым этапом оценки качества продукции?
6. Какая система управления качеством продукции охватывала многие виды работ на стадии исследования и проектирования и на стадии эксплуатации?
7. В каком плане принципиально важным для системы ИСО 9000-1у94 является вновь введенное положение о том, что вся работа, выполняемая организацией, рассматривается как совокупность взаимосвязанных процессов?
8. Как называются договоры, заключаемые Российской Федерацией на правительственном уровне?
9. Какая система организации взаимоотношений способствует улучшению работы предприятия за счет грамотного руководства и сознательного поведения каждого работника фирмы?
10. Какой метод оценки качества продукции применяется, когда требуется установить, сколько колебаний в процессе вызывается случайными изменениями?

**Перечень контрольных заданий и (или) вопросов для оценки сформированности компетенции ОПК-3 (контролируемый индикатор достижения компетенции ОПК-3.3)**

1. Качество, согласно международным стандартам ИСО:
2. Как выбирается Модель для обеспечения качества?
3. Что такое услуги?
4. Как осуществляется планирование качества?
5. Что такое «Качество продукции»?
6. Как происходит формирование политики в области качества на предприятии?
7. Где были применены первые разработки по управлению качеством?
8. Что включает в себя экономика качества?
9. Что относится к методам обеспечения качества?
10. Что такое «Планирование качества»?