

## Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

**Направление подготовки / специальность:** Сервис

**Профиль / специализация:** Социокультурный сервис

**Дисциплина:** Организация управления качеством на предприятиях сервиса и туризма

**Формируемые компетенции:** УК-3, ОПК-1, ОПК-3

### 1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций

Объект оценки	Уровни сформированности компетенций	Критерий оценивания результатов обучения
Обучающийся	Низкий уровень Пороговый уровень Повышенный уровень	Уровень результатов обучения не ниже порогового

Шкалы оценивания компетенций при сдаче экзамена или зачета с оценкой

Достигнутый уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания Экзамен или зачет с оценкой
Низкий уровень	Обучающийся: -обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала; -допустил принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой; -не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании программы без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	Неудовлетворительно
Пороговый уровень	Обучающийся: -обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебной и предстоящей профессиональной деятельности; -справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой; -знаком с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; -допустил неточности в ответе на вопросы и при выполнении заданий по учебно-программному материалу, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Удовлетворительно
Повышенный уровень	Обучающийся: - обнаружил полное знание учебно-программного материала; -успешно выполнил задания, предусмотренные программой; -усвоил основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; -показал систематический характер знаний учебно-программного материала; -способен к самостоятельному пополнению знаний по учебно-программному материалу и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности	Хорошо
Высокий уровень	Обучающийся: -обнаружил всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала; -умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой; -ознакомился с дополнительной литературой; -усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплин и их значение для приобретения профессии; -проявил творческие способности в понимании учебно-программного материала.	Отлично

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оценивается следующим образом:

Планируемый уровень	Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения
---------------------	---

результатов освоения	Неудовлетворительно Не зачтено	Удовлетворительно Зачтено	Хорошо Зачтено	Отлично Зачтено
Знать	Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных связей.
Уметь	Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.	Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.
Владеть	Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей

## 2. Перечень вопросов и задач к экзаменам, зачетам, курсовому проектированию, лабораторным

## занятиям. Образец экзаменационного билета.

Примерный перечень вопросов к экзамену  
УК-3

1. Сущность и значение менеджмента качества. Основные понятия, категории и терминология в области МК.
2. Этапы развития документированных систем управления качеством.
3. Методология TQM.
4. Теория управления процессами и системами У. Шухарта.
5. Универсальные принципы менеджмента качества.
6. Характеристика международных стандартов ISO серии 9000 действующей версии.
7. Сущность «процессного подхода» к созданию СМК.
8. Модель СМК, основанная на процессном подходе.
9. Интегрированные системы менеджмента.
10. СМК в соответствии с ISO 9001.
11. Методология разработки и внедрения СМК.
12. Возможные подходы к определению состава процессов организации.
13. Подготовка к разработке СМК.
14. Этапы создания СМК. Разработка СМК.
15. Этапы создания СМК. Внедрение СМК.
16. Формирование миссии, Политики, целей в области качества.
17. Документация СМК.

ОПК-1

18. Структура бизнес-процессов СМК и требований к ним. Процесс «Ответственность руководства».
19. Структура бизнес-процессов СМК и требований к ним. Процесс «Менеджмент ресурсов».
20. Структура бизнес-процессов СМК и требований к ним. Процесс «Создание продукции».
21. Структура бизнес-процессов СМК и требований к ним. Процесс «Измерение, анализ и улучшение».
22. Способы описания процессов СМК. Методология IDEF0.
23. Повышение эффективности СМК на основе стандартов ISO серии 10000.
24. Классификация процессов СМК.
25. Результативность СМК. Подходы к оценке результативности.
26. Организация и порядок проведения работ по оценке результативности СМК.
27. Характеристика методов совершенствования качества товаров и процессов.
28. Методы менеджмента качества: концепция «шесть сигм»; метод FMEA; бенчмаркинг бизнес-процессов.
29. Характеристика методов системного решения проблем в области качества.
30. Инструменты системного решения проблем: диаграмма родственных связей и диаграмма взаимосвязей; матричная диаграмма; древовидная диаграмма и стрелочная диаграмма; диаграмма анализа матричных данных и блок-схема процесса принятия решения.
31. Аудитор по проверке систем менеджмента. Критерии профессионализма аудитора по проверке систем менеджмента.
32. Требования к профессиональной компетентности аудиторов по проверке систем менеджмента

ОПК-3

33. Этапы проведения аудита СМК. Планирование и подготовка аудита. Объект аудита, область аудита.
34. Этапы проведения аудита СМК. Структура анкеты-вопросника. Опрос по вопросникам.
35. Этапы проведения аудита СМК. Проведение работы «на месте».
36. Этапы проведения аудита СМК. Совещания аудиторов. Свидетельства и наблюдения.
37. Этапы проведения аудита СМК. Предварительный отчет об аудите.
38. Официальный отчет об аудите.

Образец экзаменационного билета

Дальневосточный государственный университет путей сообщения		
Кафедра (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм  семестр, учебный год	Экзаменационный билет № по дисциплине Организация управления качеством на предприятиях сервиса и туризма для направления подготовки 43.04.01 Сервис профиль/специализация Социокультурный сервис	«Утверждаю» Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент «__» _____ 20__ г.
1. Документация СМК (УК -2)		
2. Официальный отчет об аудите (ОПК -3)		
3. Классификация процессов СМК (ОПК-1)		

Примечание. В каждом экзаменационном билете должны присутствовать вопросы, способствующих формированию у обучающегося всех компетенций по данной дисциплине.

### 3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.

Примерные тестовые задания

**Объектом управления в СМК предприятия сферы услуг является:**

- руководство предприятия;
- качество услуги;
- потребитель услуги;
- производитель услуги;
- государство.

**Органом управления качеством на предприятии сферы услуг является:**

- руководство предприятия;
- система менеджмента качества;
- потребитель услуги;
- производитель услуги;
- государство.

**Система качества предприятия это:**

- совокупность организационной структуры, распределения ответственности, процессов, процедур и ресурсов, обеспечивающая достижение требуемого уровня качества;
- методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству;
- документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к конкретной продукции;
- непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, с целью установления того, что заданные требования к его качеству выполняются;
- это количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), определяющих ее (его) качество.

Соответствие между балльной и рейтинговой системами оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, устанавливается посредством следующей таблицы:

Объект оценки	Показатели оценивания результатов обучения	Оценка	Уровень результатов обучения
Обучающийся	60 баллов и менее	«Неудовлетворительно»	Низкий уровень
	74 – 61 баллов	«Удовлетворительно»	Пороговый уровень
	84 – 77 баллов	«Хорошо»	Повышенный уровень
	100 – 85 баллов	«Отлично»	Высокий уровень

#### 4. Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета, курсового проектирования.

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета

Элементы оценивания	Содержание шкалы оценивания			
	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Соответствие ответов формулировкам вопросов (заданий)	Полное несоответствие по всем вопросам	Значительные погрешности	Незначительные погрешности	Полное соответствие
Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли	Полное несоответствие критерию.	Значительное несоответствие критерию	Незначительное несоответствие критерию	Соответствие критерию при ответе на все вопросы.
Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы	Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы	Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и т.д.).	Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы.	Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы.
Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы	Умение связать теорию с практикой работы не проявляется.	Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко	Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется.	Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различ. научных сфер
Качество ответов на дополнительные вопросы	На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.	Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.	1. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя. 2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя.	Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.