

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»  
Документ подписан: 16.05.2024 11:51:59  
Информация о владельце:  
ФИО: Макаренко Елена Николаевна  
Должность: Ректор  
Уникальный программный ключ:  
c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Института магистратуры  
Иванова Е.А.  
«01» июня 2023г.

**Рабочая программа дисциплины  
Управление качеством в индустрии гостеприимства**

Направление 43.04.01 Сервис  
магистерская программа 43.04.01.01 "Управление в сфере гостеприимства и туризма"

Для набора 2023 года

Квалификация  
Магистр

**КАФЕДРА      Товароведение и управление качеством****Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>. <Семестр на курсе>)	<b>3 (2.1)</b>		Итого	
	15 2/6			
Неделя	15 2/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	16	16	16	16
Практические	32	32	32	32
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	48	48	48	48
Сам. работа	96	96	96	96
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	180	180	180	180

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 28.03.2023 протокол № 9.

Программу составил(и): PhD, зав.каф., Механцева К.Ф.

Зав. кафедрой: д.э.н., доц. Механцева К.Ф.

Методическим советом направления: PhD, проф., Мишурова И.В.

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- |     |   |
|-----|---|
| 1.1 | Формирование у будущих менеджеров современного подхода к управлению качеством на предприятии индустрии гостеприимства, представлений о новейшей философии качества, методах и инструментах, осуществляющих политику качества как на уровне предприятий, так и в любой сфере управления процессами гостеприимства. |
|-----|---|

### 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**УК-6:Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки**

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

<b>Знать:</b>
- основные определения управления качеством по ГОСТ Р ИСО 9000 (17 определений, принципы менеджмента качества, теоретические основы построения СМК – процессный подход, контекст организации, теория заинтересованных сторон, 7 инструментов качества, принципы и методы стандартизации, оценки соответствия, метрологии, основные документы при разработке и внедрении СМК (соотнесено с индикатором УК-6.1).
<b>Уметь:</b>
- разрабатывать и осуществлять программы корректирующих и предупреждающих мероприятий, аудита и самооценки СМК, обеспечивать необходимый уровень качества услуг и их сохранение, решать задачи с помощью 7 инструментов качества (соотнесено с индикатором УК-6.2).
<b>Владеть:</b>
- принципами менеджмента качества, навыками работы с нормативно-правовой документацией, включая технические регламенты, стандарты, документы о подтверждении соответствия, навыками работ в СМК, методами анализа продукции, услуг и процессов организации (соотнесено с индикатором УК-6.3).

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	<b>Раздел 1. Системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства: принципы менеджмента качества, инструменты для построения, внедрения и совершенствования</b>				
1.1	«Введение»: место теории менеджмента качества в современных представлениях о менеджменте современной организации. Философия качества. Менеджмент качества /Лек/	3	2	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
1.2	«Качество. Основные термины»: трактовки понятия «качество»; термины и определения в области менеджмента качества согласно положениям ИСО 9000 /Лек/	3	2	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
1.3	«Концепция Всеобщего управления на основе качества»: TQM – сущность концепции, принципы: ориентация на потребителя; лидерство; вовлечение работников; процессный подход; системный подход к менеджменту; непрерывное совершенствование; принятие решений на основе фактов; взаимовыгодные отношения с поставщиками. /Лек/	3	2	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
1.4	«Правовые основы управления качеством»: основные положения ФЗ «О Техническом регулировании»: основные определения; принципы; технические регламенты /Лек/	3	2	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
1.5	«Устойчивое развитие системы менеджмента качества»: концепция устойчивого развития; проблемы реализации устойчивого развития. Libreoffice /Пр/	3	2	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
1.6	«Опыт управления качеством»: Европейский, японский, российский опыт управления качеством. Libreoffice /Пр/	3	2	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3

1.7	«Стандартизация»: цели, принципы, документы в области стандартизации, орган Российской Федерации по стандартизации, технические комитеты по стандартизации. Libreoffice /Пр/	3	2	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
1.8	«Стандартизация. ГОСТ Р ИСО семейства 9000»: основные положения, принципы. Libreoffice /Пр/	3	2	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
1.9	«Подтверждение соответствия»: формы и принципы подтверждения соответствия; сертификация и декларирование соответствия. Libreoffice /Пр/	3	2	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
1.10	«Метрология»: сущность, принципы, ФЗ «Об обеспечении единства измерений», методы и средства измерений. Libreoffice /Пр/	3	2	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
1.11	«Квалиметрия»: сущность, предмет, объекты, цели, виды, структура и принципы квалиметрии. Показатели качества. Алгоритм расчета уровня качества при комплексной оценке. Libreoffice /Пр/	3	2	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
1.12	«Методы управления качеством». Выбор схемы оценки соответствия системы менеджмента качества услуги. Libreoffice /Пр/	3	2	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
<b>Раздел 2. Моделирование основных процессов систем менеджмента качества в индустрии гостеприимства</b>					
2.1	"Процессный подход": сущность подхода, составные элементы: Карта процессов; Методы документирования процесса; /Лек/	3	2	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
2.2	"Управление процессами". Статистическое управление процессами (SPCC); Методы оценки результативности процесса; Методы оценки эффективности процесса; Методы улучшения процесса. /Лек/	3	2	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
2.3	«Построение и внедрение системы менеджмента качества (СМК)»: сущность, принципы построения и внедрения СМК. Интегрированные СМК. /Лек/	3	2	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
2.4	«Аудит системы менеджмента качества»: основные принципы аудита; цели аудита; этапы проведения внутренней аудиторской проверки; документация СМК; процедура аудита; составление отчета по аудиту; ИСО 9001 /Лек/	3	2	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
2.5	«Методы и средства управления качеством»: Организационные методы управления качеством, Социально-психологические методы, Экономические методы, Организационно-технологические методы, Методология качества Тагути, Система Lean Production, Методология «Шесть сигм», Система «Упорядочение» или «5S», Бенчмаркинг, Управление персоналом. Libreoffice /Пр/	3	2	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
2.6	«Семь инструментов качества»: Контрольные листки. Графики. Гистограммы. Контрольные карты. Причинно-следственная диаграмма. Диаграмма Парето. FMEA-анализ. Libreoffice /Пр/	3	2	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
2.7	«Процесс: элементы и их оценка». Выявление требований и характеристик продукции как результата процесса. Libreoffice /Пр/	3	2	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
2.8	«Процесс: элементы и их оценка». Определение основных составляющих процесса. Libreoffice /Пр/	3	2	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
2.9	«Процесс: элементы и их оценка». Алгоритмирование процесса. Libreoffice /Пр/	3	2	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
2.10	«Средства оценки степени удовлетворенности заинтересованных сторон». Оценка удовлетворенности потребителя, персонала, поставщиков, партнеров и других заинтересованных сторон. Libreoffice /Пр/	3	2	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3

2.11	«Самооценка»: Модель EFQM; Модель национальной премии Правительства РФ в области качества; Модель премии в области качества «Донское качество». Libreoffice /Пр/	3	2	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3
2.12	«Затраты на качество»: Экономическая сущность затрат на качество; Классификация затрат на качество; Методы калькуляции затрат на качество; Влияние качества на экономическую эффективность. Libreoffice /Пр/	3	2	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3

2.13	<p>TQM. Реализация принципа «Ориентация на потребителя»;</p> <p>TQM. Реализация принципа «Лидерство»;</p> <p>TQM. Реализация принципа «Вовлечение работников»;</p> <p>TQM. Реализация принципа «Процессный подход»;</p> <p>TQM. Реализация принципа «Непрерывное совершенствование»;</p> <p>TQM. Реализация принципа «Взаимовыгодные отношения с заинтересованными сторонами»;</p> <p>Процессный подход. Карта процессов;</p> <p>Процессный подход. Методы документирования процесса;</p> <p>Процессный подход. Статистическое управление процессами (SPCC);</p> <p>Процессный подход. Методы оценки результативности процесса</p> <p>Процессный подход. Методы оценки эффективности процесса;</p> <p>Процессный подход. Методы улучшения процесса;</p> <p>Реинжиниринг бизнес-процессов;</p> <p>Реструктуризация предприятий;</p> <p>Методы контроля технологического процесса;</p> <p>Контрольные карты по количественному признаку;</p> <p>Контрольные карты по качественному признаку;</p> <p>Контрольные карты. Оценка возможностей процесса</p> <p>Методы оценки удовлетворенности потребителя;</p> <p>Структурирование функций качества;</p> <p>Анализ видов и последствий отказов;</p> <p>Семь простых инструментов качества.</p> <p>Семь новых инструментов качества;</p> <p>Шесть сигм (six sigma);</p> <p>Функция потерь Тагути;</p> <p>5S (упорядочение);</p> <p>Непрерывное улучшение (кайдзен);</p> <p>Защита от ошибок (пока-йока);</p> <p>20 ключей к совершенствованию бизнеса;</p> <p>Система «Канбан»;</p> <p>Система «Точно в срок»;</p> <p>Бенчмаркинг;</p> <p>Методы измерения и анализа затрат на качество;</p> <p>Система сбалансированных показателей (ССП);</p> <p>Система ключевых показателей результативности (KPI);</p> <p>Бережливое производство (Lean Production);</p> <p>Система производственного обслуживания оборудования (TPM);</p> <p>Система экологического менеджмента;</p> <p>Система управления знаниями;</p> <p>Система управления персоналом;</p> <p>Система управления устойчивым развитием организации;</p> <p>Самооценка. Модель EFQM.</p> <p>Самооценка. Модель национальной премии Правительства РФ в области качества;</p> <p>Самооценка. Модель премии в области качества «Донское качество».</p> <p>СМК промышленных предприятий;</p> <p>СМК управляющих компаний;</p> <p>СМК сельскохозяйственных предприятий;</p> <p>СМК в образовательных учреждениях (дошкольные образовательные учреждения, школы, СПО, ВПО, ДПО);</p> <p>СМК в местном самоуправлении;</p> <p>СМК в торговле;</p> <p>СМК в ресторанном бизнесе;</p> <p>СМК в гостиничном бизнесе;</p>	3	96	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3
------	--	---	----	------	-------------------------------

	СМК в туристическом бизнесе; СМК в логистических компаниях; СМК в продюсировании театральной и концертной деятельности; СМК в аудиторских и консалтинговых организациях; СМК в банковской сфере; СМК в телекоммуникационных компаниях; СМК для предприятий, оказывающих услуги по организации и проведению конференций, семинаров; СМК в компаниях, оказывающих услуги в Интернете.  /Ср/				
2.14	/Экзамен/	3	36	УК-6	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Ильенкова С. Д.	Управление качеством: учебник	Москва: Юнити, 2013	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118966">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118966</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2		Управление качеством в сфере услуг: Учебник	Москва: Советский спорт, 2008	<a href="http://www.iprbookshop.ru/40798.html">http://www.iprbookshop.ru/40798.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3		Контроль качества продукции: журнал для производителей продукции и экспертов по качеству: журнал	Москва: РИА «Стандарты и качество», 2020	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=573184">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=573184</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

##### 5.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Салимова Т. А., Ватолкина Н. Ш.	История управления качеством: учеб. пособие	М.: КноРус, 2005	5
Л2.2		Методы менеджмента качества: международный ежемесячный журнал для профессионалов в области качества: журнал	Москва: РИА «Стандарты и качество», 2022	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=695585">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=695585</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3		Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством: журнал	Москва: РИА «Стандарты и качество», 2023	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=699257">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=699257</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

##### 5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС "КонсультантПлюс"

ИСС "Гарант" <http://www.internet.garant.ru/>

##### 5.4. Перечень программного обеспечения

Libreoffice
<b>5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья</b>
При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

<b>6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>
Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:
- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

<b>7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>
Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

**1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:**

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки			
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основные определения управления качеством по ГОСТ Р ИСО 9000 (17 определений);</li> <li>• принципы менеджмента качества,</li> <li>• теоретические основы построения СМК – процессный подход, контекст организации, теория заинтересованных сторон;</li> <li>• 7 инструментов качества,</li> <li>• принципы и методы стандартизации, оценки соответствия, метрологии;</li> <li>• основные документы при разработке и внедрении СМК;</li> </ul>	<p>Знание определений основных понятий и терминов в области менеджмента и управления качеством, характеристика основных положений нормативно-правовых документов, международных и отечественных стандартов для определения и реализации приоритетов собственной деятельности и способов ее совершенствования на основе самооценки</p>	<p>Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет,</p>	<p>Тест (1-50), Вопросы к экзамену (1-50)</p>
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• разрабатывать и осуществлять программы корректирующих и предупреждающих мероприятий, аудита и самооценки СМК,</li> <li>• обеспечивать необходимый уровень качества услуг и их сохранение;</li> <li>• решать задачи с помощью 7 инструментов качества</li> </ul>	<p>Умение разрабатывать программы корректирующих и предупреждающих мероприятий, аудита и самооценки СМК, проводить анализ и планировать необходимый уровень качества услуг и их сохранение, демонстрировать решение задач управления качеством с помощью 7 инструментов для определения и реализации приоритетов собственной деятельности и способов ее совершенствования на основе самооценки</p>	<p>Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию;</p>	<p>Кейс 1, Вопросы к экзамену (1-50)</p>
<p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• принципами</li> </ul>	<p>Применение комплексного анализа</p>	<p>Полнота применения теоретических знаний для</p>	<p>Кейс 2, Вопросы к экзамену (1-50)</p>

менеджмента качества; • навыками работы с нормативно-правовой документацией, включая технические регламенты, стандарты, документы о подтверждении соответствия; • навыками работ в СМК; • методами анализа продукции, услуг и процессов организации;	качества услуг с применением принципов менеджмента качества, технических регламентов и стандартов для определения и реализации приоритетов собственной деятельности и способов ее совершенствования на основе самооценки	анализа практических ситуаций, способность делать правильные выводы, умение отстаивать свою позицию при решении ситуационного задания	
---	--	---	--

## 1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

Экзамен

84-100 баллов (оценка «отлично»)

67-83 баллов (оценка «хорошо»)

50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)

## 2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

### Вопросы к экзамену

по дисциплине «Управление качеством в индустрии гостеприимства»

#### Раздел 1. «Системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства: принципы менеджмента качества, инструменты для построения, внедрения и совершенствования»

1. Основные понятия. Качество, требование, характеристика, характеристика качества.
2. Основные понятия. Процесс, продукция, система, система менеджмента, система менеджмента качества.
3. Основные понятия. Менеджмент, менеджмент качества, планирование качества, управление качеством, улучшение качеством
4. Концепция Всеобщего управления на основе качества. Определение.
5. Концепция Всеобщего управления на основе качества. Принцип менеджмента качества. Восемь принципов менеджмента качества.
6. Квалиметрия. Части квалиметрии. Свойство продукции и услуги
7. Квалиметрия. Параметр продукции и услуги, показатель качества продукции и услуги, классификация показателей качества продукции и услуг.
8. Квалиметрия. Единичные и комплексные показатели. Интегральные показатели.
9. Квалиметрия. Методы определения значений показателей качества продукции и услуг.

10. Правовые основы управления качеством. Техническое регулирование и его принципы.
11. Правовые основы управления качеством. Технический регламент и его виды.
12. Правовые основы управления качеством. Закон «О защите прав потребителей».
13. Система менеджмента качества. Модель СМК, основанная на процессном подходе.
14. Система менеджмента качества. Иерархия документации системы менеджмента качества.
15. Система менеджмента качества. Стандартизация. Стандарт.
16. Система менеджмента качества. Базовые стандарты ИСО семейства 9000.
17. Подтверждение соответствия. Сертификация. Испытание. Контроль.
18. Подтверждение соответствия. Формы подтверждения соответствия.
19. Подтверждение соответствия. Аккредитация.
20. Статистические методы управления качеством. Классификация статистических методов управления качеством.
21. Статистические методы управления качеством. Технический контроль.
22. Статистические методы управления качеством. Семь инструментов качества.
23. Статистические методы управления качеством. FMEA, ФСА, ФФА.
24. Методы измерения процесса. Контрольные карты процесса.
25. Методы измерения процесса. Контрольный листок.
26. Методы измерения процесса. Гистограммы.
27. Оценка удовлетворенности потребителя.
28. Оценка удовлетворенности персонала.
29. Методы совершенствования процесса.
30. Модель СМК, основанная на процессном подходе.
31. Рейнжиниринг бизнес-процессов.
32. Бенчмаркинг.
33. Самооценка.

## **Раздел 2. «Моделирование основных процессов систем менеджмента качества в индустрии гостеприимства»**

34. Миссия, видение, стратегия. Стратегический план. Руководство по качеству.
35. Процессный подход. Классы процессов.
36. Процессный подход. Методы определения класса процесса.
37. Процессный подход. Стандарты в сфере услуг.
38. Заинтересованные стороны предприятия и способы их идентификации.
39. Потребитель – основная заинтересованная сторона. Методы определения требований потребителей.
40. Поставщики. Инструменты определения требований поставщиков. Методы оценки поставщиков.
41. Государство, общество, персонал предприятия сферы услуг. Методы идентификации их требований.
42. Способы определения характеристик услуги как основного выхода процесса.
43. Характеристики процесса и методы их идентификации.
44. Методы выделения выходов и связей процесса.
45. Методы выделения входов процесса.
46. Ресурсы процесса и методы их определения.
47. Матрица ответственности.

48. Владелец процесса и его полномочия и обязанности.
49. Связи процесса и их отличие от входов и выходов процесса.
50. Методы моделирования и оптимизации процесса.

#### **Критерии оценивания:**

- 84-100 баллов (оценка «отлично») - изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

- 67-83 баллов (оценка «хорошо») - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

- 50-66 баллов (оценка удовлетворительно) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

- 0-49 баллов (оценка неудовлетворительно) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы».

#### **Тесты**

1. Качество – это
  - 1.1.совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности
  - 1.2.свойство, реально удовлетворяющее потребителя;
  - 1.3.степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям;
  - 1.4.совокупность свойств и характеристик продукции и услуг, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности
  - 1.5.степень удовлетворения потребителя;
2. Требование – это
  - 2.1.отличительное свойство продукции, процесса или системы;
  - 2.2.потребность или ожидание, которое заявлено, обычно предполагается или является обязательным;
  - 2.3.условие договора между потребителем и производителем;
  - 2.4.результат опроса среднестатистического потребителя, закрепленный в документированном отчете соответствующего подразделения организации;
  - 2.5.спрос или платежеспособная потребность;
3. Объект – это:
  - 3.1.продукция;
  - 3.2.технические средства;
  - 3.3.услуга;
  - 3.4.продукты питания;
  - 3.5.процесс;
  - 3.6.строительно-монтажные средства;
  - 3.7.ресурс;

- 3.8. перерабатываемые материалы;
  - 3.9. лицо;
  - 3.10. средства защиты;
  - 3.11. организация;
  - 3.12. система;
  - 3.13. нет правильного ответа;
4. Продукция – это:
    - 4.1. выход организации, который может быть произведен без какого-либо взаимодействия между организацией и потребителем;
    - 4.2. результат производственной, хозяйственной деятельности;
    - 4.3. совокупность продуктов, явившихся результатом производства отдельного предприятия (организации), отрасли промышленности, сельского хозяйства или всего народного хозяйства страны или всего мира за определенный промежуток времени;
    - 4.4. часть материально-производственных запасов, предназначенных для продажи (конечный результат производственного цикла, активы, законченные обработкой (комплектацией)), технические и качественные характеристики которых соответствуют условиям договора или требованиям иных документов, в случаях, установленных законодательством;
  5. Услуга – это
    - 5.1. результат (как правило, нематериальный), по меньшей мере, одного действия, осуществлённого при взаимодействии поставщика и потребителя
    - 5.2. выход организации с, по крайней мере, одним действием, обязательно осуществленным при взаимодействии организации и потребителя;
    - 5.3. результат производственной деятельности, осуществляемой по заказу в соответствии со спросом потребителя с целью изменения состояния потребляющих единиц (либо физического или интеллектуального состояния самого потребителя, либо принадлежащих ему предметов) или содействия обмену продуктами или финансовыми активами;
    - 5.4. это изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой;
  6. Система менеджмента качества – это
    - 6.1. совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для управления качеством;
    - 6.2. система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству;
    - 6.3. система для разработки политики и целей в области качества;
    - 6.4. подразделение в организации, осуществляющее контроль качества продукции;
    - 6.5. система по достижению целей в области качества;
  7. Управление качеством – это
    - 7.1. скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству;
    - 7.2. часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;
    - 7.3. часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые производственные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества;

- 7.4. часть менеджмента качества, направленная на повышение способности выполнить требования к качеству;
- 7.5. деятельность по установлению требований и отвечающих им собственных характеристик продукции организации для их дальнейшей реализации;
8. Главными составными частями TQM – концепции Всеобщего управления на основе качества являются:
  - 8.1. философия TQM;
  - 8.2. методы управления качеством;
  - 8.3. методология TQM;
  - 8.4. инструменты управления качеством;
  - 8.5. система менеджмента качества;
9. Концепция Всеобщего управления на основе качества определяется как:
  - 9.1. всеобъемлющее и фундаментальное правило или убеждение для руководства и управления организацией, нацеленное на непрерывное улучшение результативности на долгосрочную перспективу посредством сосредоточения внимания на потребителях, при одновременном обращении к потребностям всех других заинтересованных сторон;
  - 9.2. подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения потребителя и выгоды для всех членов организации и общества;
  - 9.3. свод правил, обеспечивающий непрерывное совершенствование качества продукции за счет жесткого контроля, высокой степени компьютеризации и автоматизации, а также вовлечения всех работников организации;
10. Принцип менеджмента качества – это
  - 10.1. всеобъемлющее и фундаментальное правило или убеждение для руководства и управления организацией, нацеленное на непрерывное улучшение результативности на долгосрочную перспективу посредством сосредоточения внимания на потребителях, при одновременном обращении к потребностям всех других заинтересованных сторон;
  - 10.2. подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения потребителя и выгоды для всех членов организации и общества;
  - 10.3. свод правил, обеспечивающий непрерывное совершенствование качества продукции за счет жесткого контроля, высокой степени компьютеризации и автоматизации, а также вовлечения всех работников организации;
  - 10.4. нет правильного ответа;
11. Принципы менеджмента качества включают следующие положения:
  - 11.1. ориентация на потребителя;
  - 11.2. ориентация на поставщика;
  - 11.3. лидерство;
  - 11.4. руководство начальников подразделений;
  - 11.5. вовлечение работников;
  - 11.6. найм и обучение сотрудников;
  - 11.7. процессный подход;
  - 11.8. процессно-ориентированный подход;
  - 11.9. системный подход к менеджменту;
  - 11.10. непрерывное улучшение;
  - 11.11. подход к принятию решений на основе фактов;

- 11.12. подход к принятию решений на основе коллегиального мнения;
  - 11.13. взаимовыгодные отношения с поставщиками;
  - 11.14. взаимовыгодные отношения с заинтересованными сторонами;
12. Процесс – это:
- 12.1. любая работа, или набор работ, в которых используются ресурсы с тем, чтобы преобразовать входы в выходы;
  - 12.2. порядок выполнения деятельности по преобразованию входов в выходы;
  - 12.3. устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая по определенной технологии преобразует входы в выходы, представляющие ценность для потребителя;
  - 12.4. преобразование объекта труда, добавляющего его ценность;
  - 12.5. деятельность владельца процесса по анализу данных о процессе и принятию управленческих решений;
  - 12.6. нет правильного ответа;
13. Квалиметрия – это
- 13.1. система методов и инструментов статистического учета и анализа качества продукции, обеспечивающая ее полный контроль в производственном процессе;
  - 13.2. наука, объединяющая методы количественной оценки качества различных объектов для обоснования решений в управлении качеством и смежных с ним видах управленческой деятельности;
  - 13.3. наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достижения требуемой точности;
  - 13.4. статистические инструменты управления качеством;
14. Классы показателей качества включают показатели:
- 14.1. Назначения;
  - 14.2. Надежности;
  - 14.3. Результативности;
  - 14.4. Технологичности;
  - 14.5. Эргономические показатели;
  - 14.6. Экономичности;
  - 14.7. Эффективности;
  - 14.8. Эстетические;
  - 14.9. Культурно-этнические;
  - 14.10. Стандартизации и унификации;
  - 14.11. Патентно-правовые;
  - 14.12. Экологические;
  - 14.13. Социальной ответственности;
  - 14.14. Безопасности;
  - 14.15. Транспортабельности;
15. Показатели качества бывают:
- 15.1. Единичные;
  - 15.2. Многомерные;
  - 15.3. Комплексные;
  - 15.4. Системные;
  - 15.5. Интегрированные;
16. К основным методам определения качества услуги относятся:
- 16.1. Измерительный;
  - 16.2. Регистрационный;

- 16.3. Превентивный;
  - 16.4. Органолептический;
  - 16.5. Расчетный;
  - 16.6. Статистический;
  - 16.7. Традиционный;
  - 16.8. Экономический;
  - 16.9. Экспертный;
  - 16.10. Трансформационный;
  - 16.11. Социологический.
17. Основой законодательной базы по управлению качеством является закон:
- 17.1. «О защите прав потребителей»;
  - 17.2. «Об основах технического регулирования в Российской Федерации»;
  - 17.3. «О защите юридических лиц и индивидуальных предпринимателей»;
  - 17.4. «О стандартизации»;
  - 17.5. «О сертификации продукции и услуг»;
18. Техническое регулирование представляет собой:
- 18.1. деятельность по установлению обязательных требований, добровольных правил, общих принципов, характеристик в отношении продукции, процессов (методов) производства, эксплуатации и утилизации, работ и услуг, оценки соответствия, а также контролю за соблюдением обязательных требований;
  - 18.2. установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определенных областях на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности для достижения всеобщей оптимальной экономии при соблюдении функциональных условий и требований техники безопасности;
  - 18.3. процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что продукция, процесс, услуга соответствуют заданным требованиям;
19. Технический регламент является:
- 19.1. нормативным согласованным документом, обобщающим достижения и опыт, приносящие оптимальную пользу обществу;
  - 19.2. федеральным законом, постановлением Правительства РФ, указом Президента РФ, устанавливающим обязательные для применения и соблюдения требования к объектам технического регулирования (продукции, в том числе к зданиям и сооружениям, процессам и методам производства, эксплуатации и утилизации), а также устанавливающий в случае необходимости процедуры оценки соответствия обязательным требованиям;
  - 19.3. документом, изданным по правилам системы сертификации, сообщающим, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная продукция (процесс) соответствует конкретному стандарту или другому нормативному документу;
20. Технические регламенты принимаются в целях:
- 20.1. улучшения благосостояния потребителей;
  - 20.2. предупреждения действий, вводящих в заблуждение потребителей;
  - 20.3. обеспечения защиты жизни, здоровья физических лиц, имущества физических и юридических лиц, государственного или муниципального имущества, а также охраны окружающей среды;
  - 20.4. охраны окружающей среды, жизни и здоровья;
  - 20.5. защиты имущества физических и юридических лиц;
21. Органом по техническому регулированию со стороны государства является:



- 21.1. Министерство промышленности и энергетики;
  - 21.2. Государственная Дума;
  - 21.3. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
  - 21.4. Правительство РФ;
  - 21.5. Государственные органы по сертификации;
22. Стандартизация – это
- 22.1. деятельность по установлению обязательных требований, добровольных правил, общих принципов, характеристик в отношении продукции, процессов (методов) производства, эксплуатации и утилизации, работ и услуг, оценки соответствия, а также контролю за соблюдением обязательных требований;
  - 22.2. установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определенных областях на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности для достижения всеобщей оптимальной экономии при соблюдении функциональных условий и требований техники безопасности;
  - 22.3. процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что продукция, процесс, услуга соответствуют заданным требованиям;
23. Стандарт – это
- 23.1. нормативный согласованный документ, обобщающий достижения и опыт, приносящие оптимальную пользу обществу;
  - 23.2. федеральный закон, постановление Правительства РФ, указ Президента РФ, устанавливающий обязательные для применения и соблюдения требования к объектам технического регулирования (продукции, в том числе к зданиям и сооружениям, процессам и методам производства, эксплуатации и утилизации), а также устанавливающий в случае необходимости процедуры оценки соответствия обязательным требованиям;
  - 23.3. документ, изданный по правилам системы сертификации, сообщающий, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная продукция (процесс) соответствует конкретному нормативному документу;
24. Объектами стандартизации являются:
- 24.1. Продукция;
  - 24.2. Система менеджмента качества;
  - 24.3. Процессы, имеющие перспективу многократного воспроизведения и использования;
  - 24.4. Услуги организации;
25. Современная стандартизация базируется на принципах;
- 25.1. Системности;
  - 25.2. Комплексности;
  - 25.3. Повторяемости;
  - 25.4. Совместимости;
  - 25.5. Вариантности;
  - 25.6. Сопряженности;
  - 25.7. Взаимозаменяемости.
26. К документам в области стандартизации, используемым на территории РФ, относятся:
- 26.1. Национальные стандарты;
  - 26.2. Правила стандартизации, нормы и рекомендации в области стандартизации; ;
  - 26.3. Международные стандарты;

- 26.4. Применяемые в установленном порядке классификации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации;
  - 26.5. Стандарты МЭК;
  - 26.6. Стандарты организаций.
27. Сертификация – это
- 27.1. деятельность по установлению обязательных требований, добровольных правил, общих принципов, характеристик в отношении продукции, процессов (методов) производства, эксплуатации и утилизации, работ и услуг, оценки соответствия, а также контролю за соблюдением обязательных требований;
  - 27.2. установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определенных областях на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности для достижения всеобщей оптимальной экономии при соблюдении функциональных условий и требований техники безопасности;
  - 27.3. процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что продукция, процесс, услуга соответствуют заданным требованиям;
28. Сертификат соответствия – это
- 28.1. нормативный согласованный документ, обобщающий достижения и опыт, приносящие оптимальную пользу обществу;
  - 28.2. федеральный закон, постановление Правительства РФ, указ Президента РФ, устанавливающий обязательные для применения и соблюдения требования к объектам технического регулирования (продукции, в том числе к зданиям и сооружениям, процессам и методам производства, эксплуатации и утилизации), а также устанавливающий в случае необходимости процедуры оценки соответствия обязательным требованиям;
  - 28.3. документ, изданный по правилам системы сертификации, сообщающий, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная продукция (процесс) соответствует конкретному нормативному документу;
29. Сертификация бывает:
- 29.1. Добровольная;
  - 29.2. Принудительная;
  - 29.3. Обязательная;
  - 29.4. Неизбежная;
  - 29.5. Надлежащая;
30. Объектами сертификации являются:
- 30.1. Продукция;
  - 30.2. Товар;
  - 30.3. Процесс;
  - 30.4. Процедура;
  - 30.5. Система;
31. Формы подтверждения соответствия:
- 31.1. декларирование соответствия;
  - 31.2. аттестация; сертификация;
  - 31.3. аккредитация;
  - 31.4. лицензирование.
32. Аккредитация – это
- 32.1. деятельность по установлению обязательных требований, добровольных правил, общих принципов, характеристик в отношении продукции, процессов

- (методов) производства, эксплуатации и утилизации, работ и услуг, оценки соответствия, а также контролю за соблюдением обязательных требований;
- 32.2. процедура, посредством которой специальный орган официально признает компетентность лица выполнять работы в определенной области оценки соответствия;
  - 32.3. установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определенных областях на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности для достижения всеобщей оптимальной экономии при соблюдении функциональных условий и требований техники безопасности;
  - 32.4. процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что продукция, процесс, услуга соответствуют заданным требованиям;
33. Затраты на качество – это
- 33.1. затраты на предотвращение самой возможности возникновения дефектов;
  - 33.2. затраты на определение и подтверждение достигнутого уровня качества;
  - 33.3. затраты, которые необходимо понести для обеспечения удовлетворенности потребителя продукцией;
  - 33.4. затраты, понесенные внутри организации (до продажи потребителю), когда запланированный уровень качества достигнут;
  - 33.5. затраты, понесенные вне организации (после продажи потребителю), когда запланированный уровень качества не достигнут;
34. Затраты на качество на основе смешанного подхода подразделяются на
- 34.1. затраты на соответствие и затраты на несоответствие;
  - 34.2. затраты на обеспечение качества (затраты на контроль, затраты на предупредительные мероприятия) и затраты, связанные неудовлетворительным качеством (затраты на внутренние потери и затраты на внешние потери);
  - 34.3. затраты на контроль, затраты на предупредительные мероприятия, затраты на внутренние потери и затраты на внешние потери.
35. Система менеджмента качества – это
- 35.1. совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для управления качеством;
  - 35.2. система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству;
  - 35.3. система для разработки политики и целей в области качества;
  - 35.4. подразделение в организации, осуществляющее контроль качества продукции;
  - 35.5. система по достижению целей в области качества;
36. Основные этапы жизненного цикла продукции:
- 36.1. маркетинг, поиск и изучение рынка;
  - 36.2. анкетирование и проведение фокус-групп;
  - 36.3. проектирование и разработка продукции;
  - 36.4. планирование и разработка процессов производства;
  - 36.5. стратегическое, тактическое и оперативное планирование;
  - 36.6. снабжение;
  - 36.7. производство продукции;
  - 36.8. контроль, проведение испытаний и обследований;
  - 36.9. упаковка и хранение;
  - 36.10. логистика; продажа и доставка;
  - 36.11. монтаж и эксплуатация;

- 36.12. управление персоналом;
  - 36.13. техническая помощь в обслуживании;
  - 36.14. послепродажное обслуживание;
  - 36.15. гарантийное обслуживание;
  - 36.16. утилизация или переработка в конце цикла;
37. Уровни документации системы менеджмента качества включают:
- 37.1. руководство по качеству;
  - 37.2. планы подразделений;
  - 37.3. процедуры и ответственность подразделений;
  - 37.4. список сотрудников;
  - 37.5. рабочие инструкции;
  - 37.6. документация организации;
  - 37.7. бланки статистического контроля и рабочие отчеты;
38. Политика в области качества определяет
- 38.1. права и обязанности организации перед государством;
  - 38.2. стратегические цели в области качества;
  - 38.3. права сотрудников организации в системе менеджмента качества;
  - 38.4. задачи в области качества;
  - 38.5. налоговые обязательства организации;
  - 38.6. принципы деятельности организации;
39. Процедура процесса может быть документирована с помощью
- 39.1. Таблицы;
  - 39.2. Графика;
  - 39.3. Алгоритма;
  - 39.4. Текста;
  - 39.5. Схемы.
40. К основным классам статистических методов управления качеством относятся:
- 40.1. статистические методы оценки качества продукции (квалиметрия);
  - 40.2. статистический анализ качества измерений;
  - 40.3. технический контроль качества продукции и процессов;
  - 40.4. статистический контроль качества продукции, процесса, системы;
  - 40.5. статистический анализ точности и стабильности процесса;
  - 40.6. статистическое регулирование процесса;
  - 40.7. статистическое моделирование процессов и систем управления;
41. Технический контроль качества – это
- 41.1. нахождение значения физической величины опытным путем с помощью специальных технических средств;
  - 41.2. проверка соответствия продукции или процесса установленным требованиям;
  - 41.3. система методов и инструментов статистического учета и анализа качества продукции, обеспечивающая ее полный контроль в производственном процессе;
42. К семи инструментам качества относятся:
- 42.1. анализ Парето;
  - 42.2. тренды;
  - 42.3. графики;
  - 42.4. причинно-следственная диаграмма;
  - 42.5. кумулятивные кривые;
  - 42.6. контрольные листки;
  - 42.7. индексы;

- 42.8. контрольные карты;
- 42.9. гистограммы;
- 42.10. оценка возможностей процесса;
- 42.11. диаграммы рассеивания;
- 43. QFD (развертывание функций качества):
  - 43.1. позволяет в процессе проектирования изделия преобразовывать требования потребителя в технические требования к продукции, процессам, оборудованию;
  - 43.2. позволяет уменьшить риск появления дефектов и выработать мероприятия по исправлению до того, как эти дефекты появятся;
  - 43.3. проводится для уже выпускаемой продукции или существующих процессов. При этом определяют функции элементов технического объекта или системы и проводят оценку затрат на реализацию этих функций. Определение зоны рассогласования дает направление корректировки и совершенствования продукции и процессов;
  - 43.4. использует эвристические приемы, ТРИЗ, АРИЗ. Анализируются физические принципы действия для функций технического объекта (ТО), определяются технические и физические противоречия для функций ТО при попытке удовлетворить нескольким требованиям потребителей, определяются приемы разрешения противоречий и совершенствования ТО;
- 44. FMEA – анализ:
  - 44.1. позволяет в процессе проектирования изделия преобразовывать требования потребителя в технические требования к продукции, процессам, оборудованию;
  - 44.2. позволяет уменьшить риск появления дефектов и выработать мероприятия по исправлению до того, как эти дефекты появятся;
  - 44.3. проводится для уже выпускаемой продукции или существующих процессов. При этом определяют функции элементов технического объекта или системы и проводят оценку затрат на реализацию этих функций. Определение зоны рассогласования дает направление корректировки и совершенствования продукции и процессов;
  - 44.4. использует эвристические приемы, ТРИЗ, АРИЗ. Анализируются физические принципы действия для функций технического объекта (ТО), определяются технические и физические противоречия для функций ТО при попытке удовлетворить нескольким требованиям потребителей, определяются приемы разрешения противоречий и совершенствования ТО;
- 45.. Анализ СМК со стороны высшего руководства проводится:
  - 45.1. каждые 3 года
  - 45.2. по результатам полугодия
  - 45.3. по результатам года;
- 46.18. Анализ СМК со стороны высшего руководства проводится
  - 46.1. руководителями структурных подразделений;
  - 46.2. ответственным за СМК от руководства;
  - 46.3. советом по вопросам качества, экологии, промышленной безопасности и охраны труда;
- 47. Мониторинг –
  - 47.1. Система постоянного наблюдения за явлениями и процессами, проходящими в окружающей среде и обществе, результаты которого служат для обоснования управленческих решений по обеспечению безопасности людей и объектов экономики;

- 47.2. Определение статуса системы, процесса, продукции, услуги или действия;
- 47.3. Непрерывный процесс наблюдения и регистрации параметров объекта, в сравнении с заданными критериями.
- 48. Измерение –
  - 48.1. Процесс определения величины;
  - 48.2. Оценивание величины опытным путем;
  - 48.3. Совокупность операций для определения отношения одной (измеряемой) величины к другой однородной величине, принятой всеми участниками за единицу, хранящуюся в техническом средстве (средстве измерений).
- 49. Процесс измерения –
  - 49.1. Совокупность операций для определения отношения одной (измеряемой) величины к другой однородной величине.
  - 49.2. Процесс, заключающийся в определении количественных значений тех или иных свойств, сторон изучаемого объекта, явления с помощью специальных технических устройств;
  - 49.3. Совокупность операций, проводимых с целью определения значения величины.
  - 49.4.
- 50. К национальным моделям в области качества относятся:
  - 50.1. Модель Премии Правительства в области качества;
  - 50.2. Модель Тито Конти;
  - 50.3. Модель «100 лучших товаров России»
  - 50.4. Модель японской премии им. Деминга;
  - 50.5. Модель американской премии им. Болдриджа;
  - 50.6. Бенчмаркинг;
  - 50.7. Отчет об устойчивом развитии.
  - 50.8. Призма эффективности;
  - 50.9. Система сбалансированных показателей.

#### **Критерии оценки:**

**Максимальный балл – 50.**

За каждый правильный ответ на тестовое задание выставляется 1 балл.

### **Ситуационные задания, кейсы**

**Модуль 1 «Системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства: принципы менеджмента качества, инструменты для построения, внедрения и совершенствования»**

**Кейс 1.** Анализ качества услуг в сфере гостеприимства:

**1.** Построение причинно-следственной диаграммы (диаграммы Ишикавы, рыбьей кости). Построить причинно-следственную диаграмму (диаграмму Ишикавы, рыбью кость) для качества услуги сферы гостеприимства

**2.** Диаграмма Парето. В причинно-следственной диаграмме оценить в баллах значимость каждой из причин и на их основе построить диаграмму Парето для определения самых важных причин, оказывающих влияние на качество услуг в сфере гостеприимства

**Модуль 2 «Моделирование основных процессов систем менеджмента качества в индустрии гостеприимства»**

**Кейс 2.** Построение процессов организации индустрии гостеприимства:

1. Процессная модель предприятия или организации. Построить в виде графической схемы процессную модель предприятия или организации, которая включает три группы процессов: основные (или бизнес-процессы); процессы управления; обеспечивающие (вспомогательные, поддерживающие) процессы.

2. Графическая схема процесса предприятия или организации.

Построить в виде графической схемы модель процесса предприятия или организации, которая включает: основные действия (не менее 12); точки контроля (не менее 3); входы и выходы процесса. Дать описание к графической схеме процесса предприятия или организации в частях: вход; выход; действие; показатель результативности; время осуществления.

#### **Критерии оценки:**

оценка 16-25 баллов - свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; осознанно применяет теоретические знания для решения ситуационного задания, организует связь теории с практикой.

оценка 11-15 баллов - студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения ситуационного задания, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности;

оценка 6-10 баллов - студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения ситуационного задания, не может доказательно обосновать свои суждения;

оценка 0-5 баллов - в ответе проявляется незнание основного материала программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения ситуационного задания, отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции.

#### **Общая шкала оценивания, баллы**

<b>Вид оценки</b>	<b>Максимальный балл</b>
Тест	50
Кейсы	50
<b>Общая максимальная сумма баллов</b>	<b>100</b>

### **3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

**Текущий контроль** успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 3. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.





## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания адресованы студентам всех форм обучения.

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия;

В ходе лекционных занятий рассматриваются основные принципы менеджмента качества, инструменты для построения, внедрения и совершенствования системы менеджмента качества в индустрии гостеприимства, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки моделирования основных процессов систем менеджмента качества гостеприимства.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;
- письменно решить домашнее задание, рекомендованные преподавателем при изучении каждой темы.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат, доклад или сообщение по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.