

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Менеджмент качества в сфере услуг

<i>Направление подготовки</i>	Менеджмент
<i>Код</i>	38.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Менеджмент в ресторанном и гостиничном бизнесе
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Профессиональные	-	ПК-8
Профессиональные	-	ПК-13

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-8	ПК-8-Способен эффективно реализовывать современные технологии профессионального развития персонала	ПК 8.1. Применяет навыки формирования команды и повышения ее сплоченности при осуществлении организационной деятельности ПК 8.2. Применяет современные технологии профессионального развития персонала для эффективного взаимодействия с руководством для решения поставленных задач
ПК-13	ПК-13-Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон	ПК 13.2. Собирает, рассчитывает и анализирует экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания в целях совершенствования их деятельности ПК 13.3. Оценивает инфраструктурную составляющую и ресурсный потенциал сферы гостеприимства и общественного питания в рамках современной рыночной экономики

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
---------------------------	-------	-------	---------

Код компетенции	ПК-8		
	-современные технологии профессионального развития персонала в гостиничном и ресторанном бизнесе; - способы формирования команды и повышения ее сплоченности при осуществлении организационной деятельности в гостиничном и ресторанном бизнесе -современные технологии менеджмента качества в организации службы приема гостей; - методы и приемы профессионального развития персонала для эффективного взаимодействия с руководством и решения поставленных задач менеджмента качества в гостиничном и ресторанном бизнесе.	-эффективно реализовывать современные технологии профессионального развития персонала в гостиничном и ресторанном бизнесе; - формировать команды и повышения ее сплоченности при осуществлении организационной деятельности в гостиничном и ресторанном бизнесе; -применять современные технологии и менеджмента качества в организации службы приема гостей; - применять методы и приемы профессионального развития персонала для эффективного взаимодействия с руководством и решения поставленных задач менеджмента качества в гостиничном и ресторанном бизнесе.	- современными технологиями профессионального развития персонала в гостиничном и ресторанном бизнесе; - способами формирования команды и повышения ее сплоченности при осуществлении организационной деятельности в гостиничном и ресторанном бизнесе; -современными технологиями и менеджмента качества в организации службы приема гостей; - методами и приемами профессионального развития персонала для эффективного взаимодействия с руководством и решения поставленных задач менеджмента качества в гостиничном и ресторанном бизнесе.
Код компетенции	ПК-13		
	- организацию сферы гостеприимства и общественного питания с использованием менеджмента качества в организации службы приема гостей; -особенности проектирования организаций сферы гостеприимства и общественного питания; - инфраструктурную составляющую и ресурсный потенциал	-рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания с использованием менеджмента качества в организации службы приема гостей; -проектировать организацию сферы гостеприимства и общественного	- навыками рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания с использованием менеджмента качества в организации службы приема гостей; - навыками проектирования организаций сферы гостеприимства и

	сферы гостеприимства и общественного питания в рамках современной рыночной экономики с использованием менеджмента качества	питания; -оценивать инфраструктурную составляющую и ресурсный потенциал сферы гостеприимства и общественного питания в рамках современной рыночной экономики с использованием менеджмента качества.	общественного питания -навыками оценки инфраструктурной составляющей и ресурсный потенциал сферы гостеприимства и общественного питания в рамках современной рыночной экономики с использованием менеджмента качества.
--	--	--	---

4. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	УК-6		
	– приемы и методы эффективного управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей; – принципы определения приоритетов собственной деятельности, принципы саморазвития, самообразования и профессионального роста; – правила планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных	– эффективно планировать контролировать собственное время; – осуществлять анализ собственной деятельности, самоконтроль и рефлекссию; – реализовывать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности; – определять приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального	– знаниями и определенными умениями в разработке личной системы тайм-менеджмента; – навыками критической оценки эффективности использования времени, – навыками эффективного управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей; – навыками формирования приоритетов планирования и реализации траектории своего личностного и профессионального роста

	возможностей, этапов карьерного роста	роста	
Код компетенции	ПК-8		
	- приемы и принципы организации самостоятельной работы по изучению современных технологий профессионального развития персонала	-эффективно работать с книгой, справочной литературой, устным словом, газетными материалами, графической информацией, компьютерными сетями с целью улаживания конфликтных ситуаций в организационных структурах, в системе тайм-менеджмента	- навыками повышать уровень своей профессиональной компетентности в области современных технологий профессионального развития персонала

3.2.Критерии оценки результатов обучения по дисциплине

Шкала оценивания	Индикаторы достижения	Показатели оценивания результатов обучения
ОТЛИЧНО	Знает:	- студент глубоко и всесторонне усвоил материал, уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - на основе системных научных знаний делает квалифицированные выводы и обобщения, свободно оперирует категориями и понятиями.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, используя научные понятия, ссылаясь на нормативную базу.
	Владеет:	- студент владеет рациональными методами (с использованием рациональных методик) решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал навыки - выделения главного, - связкой теоретических положений с требованиями руководящих документов, - изложения мыслей в логической последовательности,

		- самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
ХОРОШО	Знает:	- студент твердо усвоил материал, достаточно грамотно его излагает, опираясь на знания основной и дополнительной литературы, - затрудняется в формулировании квалифицированных выводов и обобщений, оперирует категориями и понятиями, но не всегда правильно их верифицирует.
	Умеет:	- студент умеет самостоятельно и в основном правильно решать учебно-профессиональные задачи или задания, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагать свое решение, не в полной мере используя научные понятия и ссылки на нормативную базу.
	Владеет:	- студент в целом владеет рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении смог продемонстрировать достаточность, но не глубинность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Знает:	- студент ориентируется в материале, однако затрудняется в его изложении; - показывает недостаточность знаний основной и дополнительной литературы; - слабо аргументирует научные положения; - практически не способен сформулировать выводы и обобщения; - частично владеет системой понятий.
	Умеет:	- студент в основном умеет решить учебно-профессиональную задачу или задание, но допускает ошибки, слабо аргументирует свое решение, недостаточно использует научные понятия и руководящие документы.
	Владеет:	- студент владеет некоторыми рациональными методами решения сложных профессиональных задач, представленных деловыми играми, кейсами и т.д.; При решении продемонстрировал недостаточность навыков - выделения главного, - изложения мыслей в логической последовательности. - связки теоретических положений с требованиями руководящих документов, - самостоятельного анализа факты, событий, явлений, процессов в их взаимосвязи и диалектическом развитии.
Компетенция не достигнута		

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	Знает:	- студент не усвоил значительной части материала; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет системой понятий.
	Умеет:	студент не показал умение решать учебно-профессиональную задачу или задание.
	Владеет:	не выполнены требования, предъявляемые к навыкам, оцениваемым “удовлетворительно”.

4. Типовые контрольные задания и/или иные материалы для проведения промежуточной аттестации, необходимые для оценки достижения компетенции, соотнесенной с результатами обучения по дисциплине

Типовые контрольные задания для проверки знаний студентов

Типовые тесты

1. Коллективное средство размещения – это:

1) любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении, число номеров, которое в нем имеется не превышает определенный минимум;

2) средство размещения с количеством номеров не ниже установленного, предоставляющее размещение, включая ночевку, для больших групп (коллективов) туристов;

3) средство размещения, принадлежащее обществу (коллективу) собственников, имеющее количество номеров не ниже установленного законодательством, управляемое на коллегиальной основе и обслуживающее, в основном, индивидуальных туристов (включая ночевки).

2. Основной производитель гостиничного продукта:

1) дирекция гостиницы;

2) руководитель службы приема и размещения;

3) горничная.

3. Какой системы классификации гостиниц не существует:

1) ключей;

2) букв;

3) цифр.

4. Апарта-отели это:

1) гостиницы, имеющие в своем составе отдельные домики с удобствами на достаточно высоком уровне, рассчитанные на одну семью и предлагаемые достаточно богатым туристам;

2) гостиницы с номерами квартир типа для длительного проживания с доступными ценами, зависящими от времени проживания;

3) гостиницы, имеющие прекрасно оформленные апартаменты, рассчитанные на очень богатых туристов.

5. Франчайзинг – это:

1) метод предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей большой цепью и предоставляет «защищенное в законном порядке право заниматься определенной предпринимательской деятельностью, а так же помощь в организации этой деятельности, обучении, реализации и управлении за вознаграждение от франчайзополучателя»;

2) метод предпринимательской деятельности, позволяющий франшизополучателю принимать непосредственное участие в управлении фирмой франшизодателя для обеспечения проведения единой скоординированной политики на рынке средств размещения;

3) метод предпринимательской деятельности, препятствующий монополизации рынка предприятий и средств размещения за рубежом.

6. Контракт на управление, как правило, заключается между:

1) владельцами предприятия размещения и сертифицированным менеджером, специализирующимся на управлении гостиничным предприятием;

2) заключается между владельцем предприятия и компанией, которая занимается профессиональным управлением гостиницами на данном сегменте рынка;

3) туроператором и владельцами предприятия размещения, заключившими с принципалом договор на долгосрочную аренду ресурсов гостиницы.

7. Система владения отдыхом (таймшер) это:

1) временное использование клубного или аналогичного средства размещения без права продления срока аренды;

2) долгосрочная аренда клубных средств размещения с правом пользования ими в течении определённого времени;

3) система, позволяющая туристу долговременную аренду средства размещения по согласованию как с руководством предприятия размещения так и с туроператором, причем период аренды не должен иметь перерывов (времени, когда номер не занят туристом) в течение всего срока действия договора.

8. Наибольшее количество номерного фонда располагает:

1) Северная Америка;

2) Северная африка;

3) Европа.

9. Сколько гостиниц функционировало в Москве в 1818 году:

1) гостиниц в Москве не было;

2) 3;

3) 7.

10. Какой электронной системы бронирования нет: 1) GALILEO;

2) RESERV;

3) Worldspan.

11. Меню «а ля карт» предполагает:

1) свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню;

2) принцип смены блюд в период проживания туриста в данном средстве размещения;

3) оплату туристом питания за весь период турпоездки по установленному меню.

12. Одно из главных преимуществ обслуживания по принципу "Шведский стол" состоит в:

1) самообслуживании;

- 2) единой цене;
- 3) минимизации отходов.

13. Half Board (Modified American Plan):

- 1) полное обслуживание, включающее размещение и трехразовое питание;
- 2) размещение и завтрак;
- 3) размещение и двухразовое питание.

14. Ресторан, в отличие от бара и кафе осуществляет:

- 1) изготовление и реализация разнообразного ассортимента блюд, изделий и напитков в ограниченном ассортименте и, с учетом специализации - создание условий для их потребления;
- 2) изготовление и реализация широкого ассортимента смешанных, крепких алкогольных, слабоалкогольных и безалкогольных напитков, закусок, десертов, мучных кондитерских и булочных изделий, покупных товаров, а также создание условий для их потребления у барной стойки или в зале;
- 3) изготовление, реализация и организация потребления широкого ассортимента блюд и изделий сложного приготовления всех основных групп из различных продуктов и вино-водочных изделий. Услуги оказываются квалифицированным производственным и обслуживающим персоналом в условиях повышенного уровня комфорта и материально-технического оснащения в сочетании с организацией досуга..

15. Самый крупный гостиничный консорциум в мире это:

- 1) Аккор;
- 2) Бест Вестерн Интернэшнл;
- 3) Регент.

16. Клиент гостиницы это:

- 1) неотъемлемая часть гостиничного продукта и его потребитель;
- 2) потребитель гостиничного продукта, способный сопоставить гостиничный продукт предлагавшийся ему турфирмой с фактическим положением;
- 3) ни то, ни другое.

17. В каком количестве копий записываются телефонограммы в гостиницах высокого класса обслуживания для деловых людей:

- 1) 4;
- 2) 3;
- 3) 2.

18. Кто, как правило, работает в службе обслуживания гостиницы:

- 1) портье;
- 2) подносчик багажа;
- 3) горничная.

19. Гостиничные цепи чаще строятся по принципу ассоциаций в:

- 1) Европе;
- 2) Америке;
- 3) Азии.

20. Документ, на основе которого чаще всего строится работа гостиницы:

- 1) Устав;
- 2) Положение о работе гостиницы и ее функциональных служб;
- 3) Генеральная инструкция по эксплуатации гостиницы

Примерный перечень вопросов к промежуточной аттестации

1. Цель стандартизации в сфере гостеприимства и общественного питания
2. Задачи стандартизации в сфере гостеприимства и общественного питания
3. Эволюция концепции качества.
4. Понятие «качество» у известных специалистов по управлению качеством.
5. Содержание философских понятий «система» и «структура системы».
6. Российский опыт исследований и разработок в области управления качеством туристско-экскурсионного обслуживания.
7. Содержание первого отечественного ГОСТа в сфере гостеприимства и общественного питания
8. Объекты стандартизации в сфере гостеприимства и общественного питания
9. Понятие и структура систем управления качеством.
10. Сравнительный анализ теоретических позиций Джозефа Джурана, Филиппа Кросби, Арманда Фейгенбаума, Каору Исикава, Генити Тагути.
11. Этапы жизненного цикла услуги «ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению».
12. Связи между процедурами сертификации и лицензирования.
13. Структура документа «Стандарт организации».
14. Обеспечения качества услуг ресторанов и гостиниц и процессов обслуживания.
15. Методы, используемые для определения конкурентоспособности
16. Оценка качества системы обслуживания.
17. Подходы и методы изучения, анализа и оценки удовлетворенности потребителей.
18. Семь инструментов управления и планирования в сфере гостеприимства и общественного питания
19. Принципы менеджмента качества.
20. Контроль качества и безопасности в сфере гостеприимства и общественного питания
21. Индексный метод определения удовлетворенности потребителей.
22. Национальные индексы удовлетворенности потребителей.
23. Модель Донабедиана, определите ключевые подходы, позволяющие оценить качество услуги.
24. Модель Грэнрооса, определите ключевые подходы, позволяющие оценить качество услуги.
25. Модель Кано, определите ключевые подходы, позволяющие оценить качество услуги.

Ситуационные, проблемные задачи

Подготовьте с помощью одной из представленных ниже методов анализ гостиницы или ресторана (на выбор студента, может быть выбран объект практики):

1. Модель Донабедиана, определите ключевые подходы, позволяющие оценить качество услуги.
2. Модель Грэнрооса, определите ключевые подходы, позволяющие оценить качество услуги.
3. Модель Кано, определите ключевые подходы, позволяющие оценить качество услуги.

Комплексное проблемно-аналитическое задание

Проанализируйте представленные ниже графики загрузки (рис. 1, 2) гостиницы и ответьте на следующие вопросы.

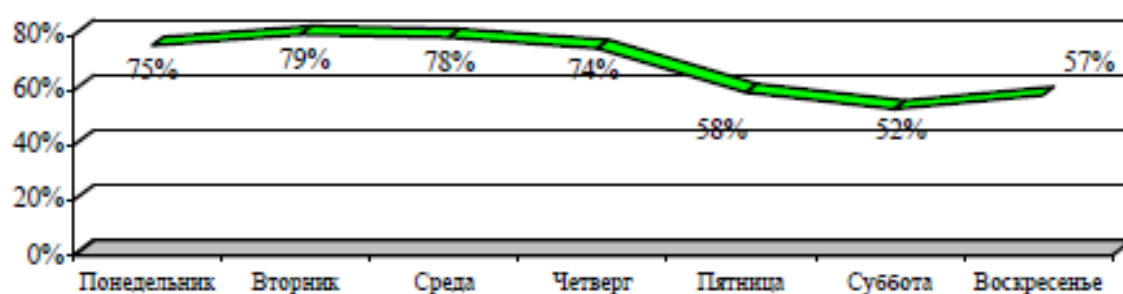


Рис. 1

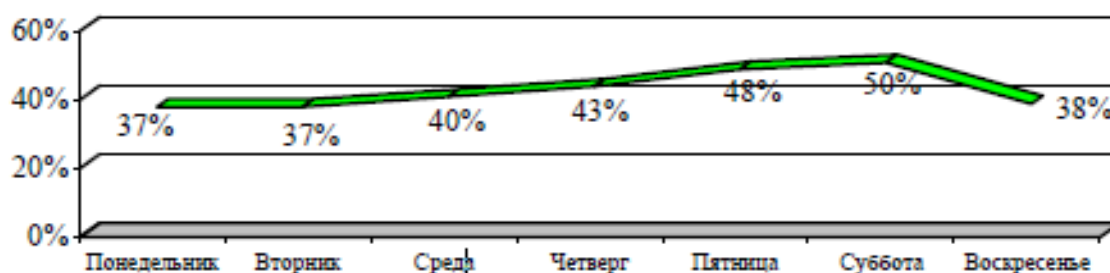


Рис. 2

1. Загрузку какой гостиницы характеризует рисунок 1; рисунок 2?
2. Почему на рисунке 1 максимальная загрузка приходится на вторник?
3. Какова будет средненедельная загрузка по каждой из гостиниц?

Темы информационных проектов и творческих заданий

Информационные проекты

1. Современные представления о комфорте в гостинице.
2. Современные тенденции гостиничного бизнеса
3. Организаторы гостиничного бизнеса
4. Основные гостиничные услуги
5. Охарактеризуйте различные виды тарифов
6. Продукт «гостиница»
7. Организационная структура гостиницы.
8. Различные типы организационной структуры управления
9. Основные службы гостиничного комплекса.
10. Основные гостиничные тарифы. Особые тарифы. Условия применения
11. Гибкое ценообразование в гостинице
12. Система добровольной классификации гостиниц и других средств размещения.
13. Перечислите основные требования к отделочным материалам в гостинице.
14. Качество услуги с точки зрения потребителя
15. Зависимость между качеством и спросом.
16. Противодействие снижению качества гостиничных услуг.
17. Программы лояльности в гостинично-ресторанном бизнесе.
18. Этические нормы и правила обслуживания на предприятиях питания

19. Технология разработки стандарта. Основные моменты.
20. Перспективные франчайзинговые предприятия в общественном питании.
21. Организация обслуживания в гостинично-ресторанном комплексе

Типовые задания к интерактивным занятиям

1. Проанализируйте, какие факторы, на Ваш взгляд, будут особенно важными (решающими) для большинства потребителей (организованных потребителей) услуг при выборе ими гостиницы:

- а) для отдыха;
- б) для проведения конгресса (семинара);
- в) при путешествии с детьми;
- г) при премировании сотрудника туристической поездкой;
- д) при размещении туристической группы.

2. Обсудите предложенные студентами факторы в группе и сделайте соответствующие выводы.

Творческое задание

Составьте документ «Стандарт организации» для ресторана или гостиницы (предприятие на выбор студента), используя соответствующие стандарты в сфере качества. (ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг. МС ИСО-9004).

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов достижения компетенций

Специфика формирования компетенций и их измерение определяется структурированием информации о состоянии уровня подготовки обучающихся.

Алгоритмы отбора и конструирования заданий для оценки достижений в предметной области, техника конструирования заданий, способы организации и проведения стандартизированных оценочных процедур, методика шкалирования и методы обработки и интерпретации результатов оценивания позволяют обучающимся освоить компетентностно-ориентированные программы дисциплин.

Формирование компетенций осуществляется в ходе всех видов занятий, практики, а контроль их сформированности на этапе текущей, промежуточной и итоговой аттестации.

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опросы: устный, письменный;
- задания для практических занятий;
- ситуационные задания;
- контрольные работы;
- коллоквиумы;
- написание реферата;
- написание эссе;
- решение тестовых заданий;
- экзамен.

Опросы по вынесенным на обсуждение темам

Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении аттестации в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения заданий. Вопросы опроса не должны выходить за

рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем практическом занятии.

Письменные опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Вопросы для опроса готовятся заранее, формулируются узко, дабы обучающийся имел объективную возможность полноценно его осветить за отведенное время.

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения аттестации, когда необходимо проверить знания обучающихся по всему курсу.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений.

Решение заданий (кейс-методы)

Решение кейс-методов осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) обучающегося по применению содержания основных понятий и терминов дисциплины вообще и каждой её темы в частности.

Обучающемуся объявляется условие задания, решение которого он излагает либо устно либо письменно.

Эффективным интерактивным способом решения задания является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема, необходимо относить на самостоятельную работу студентов, с непременно разбором результатов во время практических занятий. В данном случае решение ситуационных задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

При оценке решения заданий анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации, правильность её понимания в соответствии с изучаемым материалом, способность обоснования выбранной точки зрения, глубина проработки рассматриваемого вопроса, умением выявить основные положения затронутого вопроса.

Решение заданий в тестовой форме

Проводится тестирование в течение изучения дисциплины

Не менее чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками, и иными материалами не разрешено.