

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Кривцова Людмила Вячеславовна  
Должность: Проректор по учебно-методической работе  
Дата подписания: 27.02.2025 22:26:15  
Уникальный программный ключ:  
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2


**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ  
ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

**КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА**

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
сервиса и гостиничного дела



  
Я.В. Дегтярева  
« 22 » 02 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
по учебной дисциплине**

**Б.1.В.09. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ**

(шифр и наименование учебной дисциплины)

**38.03.02 Менеджмент**

(код и наименование направления подготовки)

**Менеджмент услуг**

(наименование профиля подготовки)

Разработчик:

канд. техн. наук, доцент

(должность)

(подпись)

А.В. Полякова

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела от « 22 » 02 2024 г., протокол № 16

Донецк 2024 г.

**Паспорт**  
оценочных материалов по учебной дисциплине  
**«Управление качеством услуг»**

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля)

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.	<b>Тема 1.</b> Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения.	7
		<b>Тема 3.</b> Государственные стандарты на системы качества. Принципы TQM.	7
		<b>Тема 5.</b> Разработка и внедрение СМК. Документация СМК.	7
2	ПК-1 Способен осуществлять поиск, анализ и оценку информации для подготовки и принятия управленческих решений	<b>Тема 2.</b> Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством услуг.	7
		<b>Тема 4.</b> Система менеджмента качества (СМК) на предприятиях в сфере услуг.	7
		<b>Тема 8.</b> Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством	7
3	ПК-2 Способен анализировать существующие формы организации и процессы управления, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию	<b>Тема 6.</b> Особенности механизма управления качеством услуг в сфере услуг.	7
		<b>Тема 8.</b> Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством.	7
4	ПК-4 Способен вырабатывать управленческие решения по вопросам совершенствования деятельности служб и подразделений предприятий, учреждений, организаций различных форм собственности	<b>Тема 7.</b> Эффективность управления качеством услуг в сфере услуг.	7
		<b>Тема 9.</b> Методы количественной оценки качества услуг.	7

## Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

### Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИДК-1 <sub>УК-2</sub> Формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта. ИДК-2 <sub>УК-2</sub> Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения. ИДК-3 <sub>УК-2</sub> В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы.	<b>Тема 1.</b> Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения. <b>Тема 3.</b> Государственные стандарты на системы качества. Принципы TQM. <b>Тема 5.</b> Разработка и внедрение СМК. Документация СМК.	Тест
2	ПК-1 Способен осуществлять поиск, анализ и оценку информации для подготовки и принятия управленческих решений	ИДК-1 <sub>ПК-1</sub> Осуществляет сбор, анализ информации и оценивает влияние факторов внешней и внутренней среды на процесс управления предприятием. ИДК-2 <sub>ПК-1</sub> Применяет математические методы и модели, прогрессивные информационные технологии для обоснования принятия управленческих решений. ИДК-3 <sub>ПК-1</sub> Использует эффективные методы подготовки и принятия управленческих решений. ИДК-4 <sub>ПК-1</sub> Формирует базу данных и разрабатывает организационно-управленческую документацию с использованием современных технологий электронного документооборота.	<b>Тема 2.</b> Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством услуг. <b>Тема 4.</b> Система менеджмента качества (СМК) на предприятиях в сфере услуг. <b>Тема 8.</b> Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством	Тест, самостоятельная индивидуальная работа
3	ПК-2 Способен анализировать существующие формы организации и процессы управления, разрабатывать и обосновывать предложения по их	ИДК-1 <sub>ПК-2</sub> Анализирует и оценивает бизнес-процессы с целью внедрения инноваций и проведения организационных изменений, направленных на повышение эффективности	<b>Тема 6.</b> Особенности механизма управления качеством услуг в сфере услуг. <b>Тема 8.</b> Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты	Тест, самостоятельная индивидуальная работа

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
	совершенствованию	управления. ИДК-2 <sub>ПК-2</sub> Анализирует и оценивает технологию и результативность процессов управления, формирует ключевые показатели эффективности для сбалансированного управления деятельностью организации сферы услуг.	оперативного управления качеством.	
4	ПК-4 Способен выработать управленческие решения по вопросам совершенствования деятельности служб и подразделений предприятий, учреждений, организаций различных форм собственности	ИДК-1 <sub>ПК-4</sub> Анализирует организационную структуру управления, организацию работы структурных подразделений, оценивает качество работы структурного подразделения и его сотрудников и разрабатывает предложения по их совершенствованию. ИДК-2 <sub>ПК-4</sub> Подготавливает проекты внутренних регламентов, стандартов, организационно-распорядительных документов с учетом требований профессиональной этики.	<b>Тема 7.</b> Эффективность управления качеством услуг в сфере услуг. <b>Тема 9.</b> Методы количественной оценки качества услуг.	Тест, самостоятельная индивидуальная работа

**Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу  
самостоятельная индивидуальная работа**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
15-20	Работа выполнена в полном объеме, изложение изученного вопроса представлено на высоком уровне (обучающийся дал полную характеристику исследуемого объекта, аргументировано описал его организацию, опираясь на требования нормативной документации, привел обоснование процессов СМК и функционирование элементов СМК, показал устойчивое владение теоретическим материалом, умение логически излагать и анализировать)
10-14	Выполнение работы соответствует среднему уровню (обучающийся в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, однако допускает некоторые неточности в формулировках цели, выводов, а также оформлении самой работы)

5-9	Работа выполнена на низком уровне (обучающийся допустил существенные неточности, излагает фактический материал с ошибками, не владеет в достаточной степени теоретическим материалом и умением анализировать, систематизировать, обосновывать и логически излагать полученные сведения)
0-4	Работа выполнена на неудовлетворительном уровне или не соответствует заявленной теме (обучающийся показал свою некомпетентность, не выполнил задание или представил выполнение менее чем на 50%)

### Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу тест

Шкала оценивания (интервал баллов)		Критерии оценивания
1 модуль	2 модуль	
9-10	9-10	Тест выполнен на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100 %)
7-8	7-8	Тест выполнен на достаточном уровне (правильные ответы составляют 75-89 %)
6-7	6-7	Тест выполнен на удовлетворительном уровне (правильные ответы составляют 60-74 %)
0-5	0-5	Тест выполнен на неудовлетворительном уровне (правильные ответы составляют менее, чем 60 %)

### Перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного материала	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного материала в перечне
1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	Самостоятельная, индивидуальная работа	Обзор информационных источников, подбор информации, подготовка материала по исследуемой проблеме, связанной с менеджментом качества, структурой и функционированием СМК, обоснованием элементов системы качества для повышения уровня качества услуг (согласно варианту).	Тематика самостоятельной, индивидуальной работы

## Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

### *По оценочному материалу «тест»*

Тестовые задания могут быть следующих типов: закрытого типа с выбором одного правильного ответа, открытого типа (обучающийся самостоятельно формулирует ответ), задания на установление соответствия, задания на установление правильной последовательности.

#### Тестовые задания должны отвечать следующим требованиям:

- наличие нескольких типов тестовых заданий в одном экзаменационном билете;

- в тексте задания не должно быть двусмысленного толкования и неясных формулировок;

- задание и варианты ответов должны иметь предельно простую синтаксическую конструкцию;

- не рекомендуется в формулировках заданий и вариантах ответов использовать фразы и слова, допускающих оценочные суждения субъекта, например, «большой», «небольшой», «много», «мало», «меньше», «больше», «часто», «всегда», «редко», «никогда» и т.п.

- варианты ответов должны быть грамотно согласованы с содержательной частью задания, однообразны по содержанию и структуре;

- между вариантами ответов должны быть четкие различия, правильный ответ должен быть однозначен;

- число тестовых заданий с отрицанием должно быть минимальным, при этом частица «не» выделяется жирным шрифтом.

Во время тестирования все испытуемые должны работать самостоятельно, не оказывая влияния друг на друга.

Контрольное тестирование проводится в ограниченное время.

### *По оценочному материалу «самостоятельная индивидуальная работа»*

- задание позволяет оценить и диагностировать наличие умений и навыков анализировать, обобщать фактический и теоретический материал, устанавливая причинно-следственные связи, формулировать цели, делать выводы.

- задание дает возможность оценивать умения обучающихся самостоятельно применять имеющиеся знания в процессе решения практических задач и проблем, уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

Задачей данной работы является приобретение умений использования теоретических знаний для решения поставленных практических задач управления качеством гостиничных услуг; применения современных методов по определению уровня качества услуг и методик их оценивания.

Поэтому требованием к самостоятельной индивидуальной работе является детальное изучение современного видения вопросов качества, проведение исследования с использованием конкретных материалов гостиничных предприятий по организации и функционированию систем качества, обобщение отечественного и зарубежного опыта обеспечения и управления качеством и разработка рекомендаций по улучшению производства гостиничных услуг.

Работа выполняется по индивидуальной теме, имеет творческий характер. Предполагает сбор и анализ фактов из литературных источников по заданной теме, а также применение полученных сведений в решении поставленной проблемы. Темы самостоятельной индивидуальной работы обучающихся определены в рабочей программе дисциплины, методические рекомендации для обучающихся по ее выполнению оформлены в виде методической разработки. Преподаватель также рекомендует литературу, которая может быть использована для написания работы.

#### Требования к содержанию:

- материал, изложенный в работе, должен относиться строго к выбранной теме;

- изложение должно быть логичным, грамотным, научным.

- в работе должна быть четко сформулирована цель, выдержан план, каждый раздел заканчивается умозаключением, сама работа - подведением итогов проведенной исследовательской работы, выводами.

#### При оценивании работы внимание обращается на:

- умение формулировать цель работы;

- соответствие содержания выбранной теме;

- отсутствие в тексте отступлений от темы;

- соблюдение структуры работы;

- умение работать с научной литературой - вычленять проблему из контекста;

- умение логически мыслить;

- культуру письменной речи;

- умение оформлять научный текст (правильное применение и оформление ссылок, составление библиографии);

- умение правильно понять позицию авторов, работы которых использовались при написании реферата;

- способность верно, без искажения передать используемый авторский материал;

- умение емко формулировать выводы;

- аккуратность и правильность оформления, а также технического выполнения работы.

Работа должна быть сдана для проверки в установленный срок.

## Система начисления баллов

№	Виды работ	Баллы
1.	Тестирование по темам смыслового модуля 1	10
<i>Итого по смысловому модулю 1</i>		<i>10</i>
2	Тестирование по темам смыслового модуля 2	10
3	Самостоятельная индивидуальная работа	20
<i>Итого по смысловому модулю 2</i>		<i>30</i>
<b><i>Всего по дисциплине в семестре</i></b>		<b><i>40</i></b>

### Процедура проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Обучающиеся в семестре, выполнив все виды заданий по дисциплине «Управление качеством услуг», могут набрать 40 баллов. Промежуточная аттестация осуществляется в форме экзамена.

Экзамен проводят два человека - лектор курса и ассистент. Преподаватель должен иметь экзаменационную программу, билеты, протокол качества, рецензию, выписку из протокола заседания кафедры об утверждении соответствующих экзаменационных документов, чистую бумагу формата А4 со штампом кафедры для ответов обучающихся.

Начинается экзамен с вступительного слова преподавателя, который напоминает порядок проведения экзамена, правила поведения обучающихся на экзамене.

Билет должен состоять из 6 теоретических вопросов. Каждый вопрос оценивается в рамках 10 баллов. Время, выделенное для подготовки обучающегося, должно быть достаточным для полного освещения поставленных в экзаменационном билете вопросов. Обычно оно находится в пределах 60 минут.

В результате экзамена обучающийся может набрать 60 баллов, которые добавляются к уже набранным на протяжении семестра баллам. Относительно распределения баллов на итоговом контроле оценки знаний, умений и навыков обучающихся по результатам выполнения заданий используется следующая шкала оценивания:

46-60 баллов выставляется в случае полного качественного выполнения всех заданий или при наличии одной или двух незначительных ошибок в формулировании мысли;

36-45 баллов выставляется, если обучающийся показал способность к применению изученного материала, объяснения и обоснования полностью соответствуют требованиям программы дисциплины, но являются недостаточными; присутствуют неточности и одна или две несущественные ошибки;

20-35 баллов выставляется, если обучающийся не дает ответы на три или более предложенных вопроса в экзаменационном билете, или все ответы являются поверхностными без демонстрации необходимых теоретических знаний, присутствуют существенные ошибки;



0-19 баллов выставляется в случае, когда ни одно из заданий не выполнено или их выполнение содержит очень большое количество существенных ошибок; обучающийся не показал владение теоретическими знаниями и приемами решения поставленных задач.

Опираясь на знания обучающихся, преподаватель оставляет за собой право решающего слова во время оценивания знаний.

### Распределение баллов, которые получают обучающиеся

Текущее тестирование и самостоятельная работа, балл									Итого текущий контроль, балл	Итоговый контроль (экзамен), балл	Сумма, балл
Смысловый модуль № 1					Смысловый модуль № 2						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	40	60	100
2	2	2	2	2	7	7	7	9			
10					30						

T1, T2, T3, T4, T5 – темы смыслового модуля №1;

T6, T7, T8, T9 – темы смыслового модуля №2.

### Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	«Отлично» (5)	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
75-89	«Хорошо» (4)	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (10 -25%)
60-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно – не плохо, но со значительным количеством недостатков, выполнение удовлетворяет минимальные критерии
0-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации, с повторным изучением дисциплины