



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Институт технологий (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Донской государственный
технический университет» в г. Волгодонске Ростовской области
(ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине
«Управление качеством в туризме»
для обучающихся по направлению подготовки
43.03.02 Туризм
программа бакалавриата «Туризм»
Профиль «Организация и управление туристическим предприятием»
2020 года набора

Волгодонск
2020

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
Управление качеством в туризме
(наименование)

составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки (специальности)

43.03.02 Туризм

(код направления (специальности), наименование)

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «ЭиУ» протокол № 1
от «03» 07 2020 г

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Доцент

М.Ю. Диканов

подпись

«03» 07 2020 г.

Должность

И.О.Ф.

подпись

«03» 07 2020г.

Заведующий кафедрой

М.Ю. Диканов

подпись

«03» 07 2020г.

Согласовано:

Директор ООО
«Катальпа»

О.А. Катеринич

подпись

«06» 07 2020г.

Директор МБУДО
«Пилигрим»

В.Б.Платонов

подпись

«06» 07 2020г.

**Лист визирования оценочных материалов (оценочных средств)
на очередной учебный год**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Управление качеством в туризме» проанализированы и признаны актуальными для использования на 2020- 2021 учебный год.

Протокол заседания кафедры «ЭиУ» от «28» августа 2020 г. № 1

Заведующий кафедрой «ЭиУ» _____ М.Ю. Диканов

« ____ » _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Управление качеством в туризме» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ЭиУ» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «ЭиУ» _____ М.Ю. Диканов

« ____ » _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Управление качеством в туризме» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ЭиУ» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «ЭиУ» _____ М.Ю. Диканов

« ____ » _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Управление качеством в туризме» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «ЭиУ» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «ЭиУ» _____ М.Ю. Диканов

« ____ » _____ 20__ г.

Содержание

С.

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	5
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	13
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	16
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	17

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

ПК-3: Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1).

Таблица 1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ²	Контролируемые разделы и темы дисциплины ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций ⁴
ПК-3	Знать	ПК-3.1: Знает способы и методы организационного обеспечения вспомогательной деятельности по реализации экскурсионных услуг	Лекц. Практ. занятия (устный опрос, выполнение заданий и решение задач), СРС (анализ ситуации)	1.4, 1.6, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5	УО, РЗ, ПР	посещаемость занятий; подготовка докладов; познавательная активность на занятиях, качество
	Уметь	ПК-3.2: Умеет организовать вспомогательную деятельность по реализации экскурсионных услуг	Практ. занятия (устный опрос, выполнение заданий и решение задач), СРС (анализ ситуации)		УО, РЗ, ПР	подготовки докладов и презентаций по разделам дисциплины, выполнение практических заданий,
	Владеть	ПК-3.3: Владеет навыками организационного обеспечения вспомогательной	Практ. занятия (устный опрос, выполнение		УО, РЗ, ПР	контрольных работ, умение

¹ Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

² Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма, решение творческих задач, работа в группах, проектные методы обучения, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

⁴ Необходимо выбрать критерий оценивания компетенции: посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к лабораторным занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов, эссе, рефератов; умение отвечать на вопросы по теме лабораторных работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентацией по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

		деятельности по реализации экскурсионных услуг	заданий и решение задач),			делать выводы

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

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Управление качеством в туризме» предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины); промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Текущий контроль служит для оценки объёма и уровня усвоения обучающимся учебного материала одного или нескольких разделов дисциплины (модуля) в соответствии с её рабочей программой и определяется результатами текущего контроля знаний обучающихся.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса.

Текущий контроль предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы. Регламент балльно-рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся».

Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объёму учебной дисциплины, изученному в семестре, в котором стоит форма контроля в соответствии с учебным планом.

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части.

При обучении по заочной форме обучения текущий контроль не предусмотрен.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление качеством в туризме» проводится в форме зачета.

В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2 Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

Текущий контроль (50 баллов ⁵)				Промежуточная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации
Блок 1		Блок 2			
Лекционные занятия (X ₁)	Практические занятия (Y ₁)	Лекционные занятия (X ₂)	Практические занятия (Y ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – неудовлетворительно; 41-60 баллов – удовлетворительно; 61-80 баллов – хорошо; 81-100 баллов – отлично
5	15	5	25		
Сумма баллов за 1 блок = X ₁ + Y ₁ =20		Сумма баллов за 2 блок = X ₂ + Y ₂ =30			

⁵ Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель. Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры.

По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы (табл.3):

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Посещение занятий	4	5
Выполнение заданий по дисциплине (УО, ПР), в том числе:	16	25
- устный опрос (УО)	7	7
- решение задач (РЗ)	9	9
- письменные работы (ПР)	0	9
	20	30
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Зачет в устной форме		
Сумма баллов по дисциплине 100 баллов		

Зачет является формой итоговой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине в целом или по разделу дисциплины. По результатам зачета а обучающемуся выставляется оценка «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется на зачете обучающимся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом;
- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания, умения и навыки важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса, а если затруднения имеются, то они незначительные;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы;

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

Оценка «не зачтено» ставится на зачете обучающийся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками по предложенной преподавателем инструкции решать типовые учебные задачи;
- имеются существенные пробелы в знании основного материала по программе курса;
- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах зачетного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала;
- имеются систематические пропуски обучающийся лекционных и практических занятий по неуважительным причинам;
- во время текущего контроля обучающийся набрал недостаточные для допуска к зачету баллы;
- вовремя не подготовил отчет по практическим работам, предусмотренным РПД.

Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы.

1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Управление качеством в туризме» осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы, реализуемой в ДГТУ.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса в рамках проведения контрольных точек.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос (УО);
- выполнение письменных работ (ПР);
- решение задач (РЗ).

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с расписанием занятий. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со направлением обучения студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Управление качеством в туризме» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на экзамене. Условием допуска к экзамену является положительная текущая аттестация по всем практическим работам учебной дисциплины, ключевым теоретическим вопросам дисциплины.

1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Управление качеством в туризме» осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы, реализуемой в ДГТУ.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса в рамках проведения контрольных точек.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос;
- выполнение тестовых заданий (ТЗ);
- решение практических заданий и задач (РЗ);
- дополнительные задания (ДЗ).

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с расписанием занятий. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со направлением обучения студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Управление качеством в туризме» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на экзамене. Условием допуска к экзамену является положительная текущая аттестация по всем практическим работам учебной дисциплины, ключевым теоретическим вопросам дисциплины.

2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1 Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний и умений:

2.1.1 Вопросы устного опроса (УО) для оценивания результатов обучения в виде знаний и умений:

1. Дайте определение термина "качество" из международного стандарта ИСО 9000:2000.
2. Дайте пример философского определения категории "качество".
3. Чем отличаются термины "процесс", "деятельность", "работа" от терминов "продукция", "услуга".
4. В чем состоит различие международных терминов "Управление качеством в туризме", "административное Управление качеством в туризме", "всеобщее руководство качеством", "всеобщее Управление качеством в туризме".
5. Качество продукции, услуг как экономическая категория.
6. В чем заключаются различия в понятиях "качество продукции", "качество услуг"?
7. Какими показателями можно охарактеризовать качество промышленной продукции?
8. Какими показателями можно охарактеризовать качество бытовой услуги?
9. Каким образом производится оценка конкурентоспособности продукции?
10. Как устанавливается уровень качества услуг, продукции?
11. Какие формы и способы управления качеством использовались в России в XVII-XVIII в. в?
12. В чем разница между контролем качества, оценкой качества и подтверждением качества продукции?
13. Какие отечественные системы управления качеством Вам известны, в чем их общность, особенности, преимущества, недостатки?
14. Что поучительного, по Вашему мнению, есть в опыте управления качеством, накопленном в Японии? США? Западной Европе?
15. Что такое всеобщее Управление качеством в туризме? Дайте пояснение терминов и определений, относящихся к этому понятию.
16. Расскажите о японской концепции четырех уровней качества.

17. Какие задачи решаются с помощью кружков качества? Каковы принципы организации их работы?

18. Охарактеризуйте модель для оценки работы фирм по качеству.

19. Что Вы знаете о национальных премиях по качеству? Покажите различия в моделях Европейской и Российской премий по качеству.

20. Представьте элементы и звенья сквозного механизма управления качеством в России.

Критерии оценки устного опроса:

- качество ответов (ответы должны быть полными, четко выстроены, логичными (аргументированными);

- владение научным и профессиональной терминологией.

Шкала оценивания устного опроса.

Каждый вопрос оценивается по следующей шкале:

- 0 баллов - обучающийся дал неправильный ответ на вопрос или не ответил;

- 3 балла - ответ обучающегося является не полным, не точным, не уверенным и не аргументированным;

- 4 балла – ответ обучающегося является полным, но не точным, не уверенным и не аргументированным;

- 5 баллов - ответ обучающегося является полным, точным, уверенным и аргументированным.

По результатам опросов выводится средняя оценка, которая округляется до целой величины и выставляется при первой рейтинговой оценке.

2.2 Задания для оценивания результатов обучения в виде владений и умений

2.2.1 Комплекс практических заданий и задач (РЗ)

Задача 1. Требуется определить долю каждого сорта в стоимости продукции и средние сортность и цену по плану и фактически по данным о выпуске продукции, представленным в таблице.

Исходные данные

Сорт продукции	Плановая цена за 1 шт., ден. ед.	Количество, тыс. штук	
		по плану	фактически
I	10	100	120
II	8	10	4
III	6	5	1
ВСЕГО	-	115	125

Задача 2. Необходимо определить плановую и фактическую среднюю цену на изделие; разницу между фактической и плановой ценой за единицу изделия; общее влияние изменения качества на стоимость выпущенной продукции по представленным в таблице данным.

Исходные данные

Сорт продукции	Оптовая цена за 1 м, ден. ед.	Выпуск, м	
		по плану	фактически
I	10	80000	82000
II	9	4000	3000
III	8	-	1000

Задача 3. Имеются следующие данные о произведенной продукции (см. табл.).

Необходимо определить:

- 1) индекс объема продукции без учета изменения ее качества;
- 2) показатели изменения качества отдельных видов продукции;
- 3) сводный индекс качества по методологии профессора А.Я. Боярского;
- 4) индекс изменения объема продукции с учетом изменения ее качества.

Исходные данные

Вид	Фиксированная	Объем продукции, т	Показатель	Уровень качества, %
-----	---------------	--------------------	------------	---------------------

продукции	оптовая цена за 1 т, ден. ед	базисный период	отчетный период	уровня качества	базисный период	отчетный период
Товарная руда	12	700	560	содержание металла	9,0	12,0
Концентрат	25	400	380	содержание металла	18,0	22,0
Щебень	2	100	110	не определяется	-	

Задача 4. На заводе за отчетный период стоимость окончательного (неисправимого) брака - 43556 тыс. руб. Расходы по исправлению брака (исправимого) - 26454 тыс. руб. Стоимость окончательного брака по цене использования - 4360 тыс. руб. Взыскано с поставщиков по претензиям за поставку недоброкачественных материалов 2600 тыс. руб. Удержано за брак с виновников 2350 тыс. руб.

Задача 5. Определить уровень стандартизации и унификации станка по различным видам коэффициента применяемости. Если стоимость всех деталей в базисном году составила 125000 рублей, оригинальных - 52500 рублей, общее число типоразмеров равно 1200, число оригинальных типоразмеров - 360, общее число деталей - 3650, оригинальных - 803; в отчетном году стоимость всех деталей составила 125500 рублей, оригинальных - 51000 рублей, общее число типоразмеров - 1205, число оригинальных типоразмеров - 354, общее число деталей - 3650, оригинальных - 734.

Задача 6. Определить уровень унификации и взаимозаменяемости составных частей измерительного прибора по коэффициенту повторяемости составных частей и средней повторяемости составных частей данного изделия. Общее число деталей в приборе составляет 560, общее число типоразмеров - 120.

Задача 7. Оценить, как изменился уровень унификации конструкций в отчетном году по сравнению с базисным (для расчета использовать коэффициент применяемости, %).

Исходные данные

Показатель	Базисный год	Отчетный год
Общее число составных частей	50	55
Число оригинальных частей	12	14

2.3 Типовые материалы для проведения зачета

Перечень вопросов для проведения зачета (теоретические вопросы)

1. Основные понятия, аспекты и категории управления качеством
2. Динамика понятий качества, обеспечение качества, Управление качеством в туризме, общее руководство качеством, петля, спираль качества
3. Отечественный опыт управления качеством. Система разбраковки продукции.
4. Отечественный опыт управления качеством. Система БИП - бездефектное изготовление продукции (саратовская система)
5. Отечественный опыт управления качеством. Системы КАНАРСПИ - качество, надежность, ресурс с первых изделий (горьковская система), НОРМ - научная организация работ по повышению моторесурса двигателей (ярославская система), СБТ - система бездефектного труда (львовская система).
6. Отечественный опыт управления качеством. Система КС У КП - комплексная система управления качеством продукции (львовская система).
7. Отечественный опыт управления качеством. Системы КС У КП и ЭИР - комплексная система управления качеством продукции и эффективным использованием ресурсов (днепропетровская система), КАС У КП - комплексная автоматизированная система

- управления качеством продукции, КС ПЭП - комплексная система повышения эффективности производства (краснодарская система).
8. Отечественный опыт управления качеством. Система СК и МС ИСО серии 9000 - система качества по международным стандартам ИСО серии 9000.
 9. Зарубежный опыт управления качеством американский опыт.
 10. Зарубежный опыт управления качеством европейская система.
 11. Зарубежный опыт управления качеством японская система.
 12. Общесистемные принципы управления.
 13. Специальные функции управления качеством конкретной продукции.
 14. Описание блоков схемы механизма управления качеством продукции.
 15. Классификация методов управления качеством.
 16. Квалиметрия и ее практическое использование в управлении качеством
 17. Классификация показателей качества.
 18. Методы определения показателей качества
 19. Уровень качества, виды.
 20. Федеральный закон «о техническом регулировании». Основные положения.
 21. Технический регламент. Порядок разработки, принятия, изменения и отмены.
 22. Понятие «стандартизация». Принципы и цели.
 23. Основные документы по стандартизации.
 24. Национальная система стандартизации.
 25. Международные стандарты ИСО серии 9000.
 26. Первая версия МС ИСО 9000.
 27. Элементы полной системы менеджмента качества, рекомендуемые МС ИСО 9001.
 28. Вторая версия МС ИСО 9000.
 29. Третья версия МС ИСО 9000.
 30. Четвертая версия МС ИСО 9000.
 31. Разработка и внедрение систем менеджмента качества. Состав стадий, этапов и работ по созданию в организации (на предприятии) проекта СМК.
 32. Структура процедуры внутреннего аудита системы качества.
 33. Структура документации системы менеджмента качества
 34. Определение эффективности исследований системного управления принципы и подходы.
 35. Классификация управленческих затрат, связанных с гарантией качества изделия.
 36. Цели сбора данных в процессе стоимостного анализа качества.
 37. Показатели экономической эффективности функционирования СМК в сфере производства.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Управление качеством в туризме» приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Управление качеством в туризме»

Код компетенции	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
ПК-3	Знает способы и методы организационного обеспечения вспомогательной деятельности по реализации экскурсионных услуг	УО, вопросы 1,2,3,4, 7,8,11, 15,20, 23,25, 26,27, 28,29, 30,31, 32,35, 36,37	Вопросы к зачету 1,2,3,47, 8,11,15,20,23,25, 24,22,21, 33,34	Умеет организовать вспомогательную деятельность по реализации экскурсионных услуг	УО, вопросы 1,2,3, 47,8, 11,15, 20,23,25, 26,27, 28,29, 30,31, 32,35, 36,37	РЗ 1,2,3,7	Владеет навыками организационного обеспечения вспомогательной деятельности по реализации экскурсионных услуг	УО, вопросы 5,6,9, 10,12, 13,14,16, 17,18, 19,20, 22,24,26-46	РЗ 4,5,6