

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Петровская Анна Викторовна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 20.09.2024 12:55:39  
Уникальный программный ключ:  
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1f10c895199

*Приложение 6*  
*к основной профессиональной образовательной программе*  
*по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент*  
*направленность (профиль) программы Менеджмент на предприятиях*  
*ресторанно-гостиничного бизнеса*



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»  
КРАСНОДАРСКИЙ ФИЛИАЛ РЭУ им. Г.В.ПЛЕХАНОВА

**Кафедра экономики и управления**

УТВЕРЖДЕНО  
Протоколом заседания кафедры  
экономики и управления  
от « 28 » марта 2019 № 9  
Зав. КЭУ, к.э.н., доц.

 И.В. Балашова

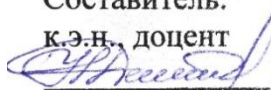
**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**Б1.В.ДВ.03.01.05 МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА УСЛУГ  
ПРЕДПРИЯТИЙ РЕСТОРАННО-ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**  
для студентов приема 2020 г.

**Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент**  
**Направленность (профиль) программы «Менеджмент на предприятиях**  
**ресторанно-гостиничного бизнеса»**

**Уровень высшего образования Бакалавриат**  
**Программа подготовки прикладной бакалавриат**

Составитель:  
к.э.н., доцент

 Н.В. Демьянченко

Краснодар  
2019

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РАЗРАБОТКИ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСОВЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....</b>	<b>4</b>
<b>4. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ...5</b>	<b>5</b>
<b>5. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ.....6</b>	<b>6</b>
<b>6. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....</b>	<b>9</b>
<b>7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....</b>	<b>9</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ:.....</b>	<b>12</b>
1. Комплект тестов (тестовых заданий) для входного контроля	
2. Комплект тестов (тестовых заданий) по дисциплине	
3. Вопросы для устного опроса (собеседования)	
4. Темы дискуссий	
5. Кейс-задания	
6. Темы рефератов, докладов	
7. Вопросы и задания для подготовки к экзамену	
8. Образец экзаменационного билета	

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Фонд оценочных средств по дисциплине «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» является неотъемлемой частью нормативно-методического обеспечения системы оценки знаний и уровня сформированности компетенций студентов направления подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профиля) «Менеджмент на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса».

ФОС входит в состав ОПОП ВО.

ФОС по дисциплине «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» представляет собой совокупность контролирующих материалов, предназначенных для измерения уровня достижения студентами установленных результатов обучения, указанных в рабочей программе учебной дисциплины.

ФОС по дисциплине используется при диагностическом тестировании входного контроля уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины, при проведении текущего контроля успеваемости (контроля самостоятельной работы) студента и промежуточной аттестации студентов по дисциплине с учетом требований:

«Положения о текущем контроле, рубежном контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В.Плеханова»,

«Положения о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»,

«Положения о разработке основных профессиональных образовательных программ подготовки бакалавров, специалистов и магистров в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В.Плеханова»,

«Положения о порядке организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»,

«Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова».

Входной контроль уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины проводится с целью определения уровня профессиональной подготовки обучающихся в процессе изучения смежных дисциплин, таких как «Методы принятия управленческих решений», «Стратегический менеджмент», «Производственный и операционный менеджмент», «Бизнес-планирование на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса» и др.

Виды оценочных средств, представленные в ФОС по дисциплине «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса», соответствуют образовательным технологиям, представленным в рабочей программе учебной дисциплины, в Календарно-тематическом плане дисциплины.

## 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РАЗРАБОТКИ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**Целью** ФОС является установление соответствия знаний и уровня сформированности компетенций студента на данном этапе обучения требованиям рабочей программы учебной дисциплины.

**Задачи ФОС по дисциплине:**

- управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ФГОС ВО по соответствующему направлению подготовки;
- управление достижением целей реализации ОПОП ВО, определенных в виде набора профессиональных (ПК) компетенций выпускников, указанных в ФГОС ВО;
- оценка достижений студентов в процессе изучения дисциплины для обеспечения успешной профессиональной деятельности;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс;
- усвоение студентами теоретических знаний и выработка практических навыков, умений и компетенций по анализу и формированию продуктивного поведения индивидуумов, групп и организации в целом, их применение для эффективного управления организацией.

Главное назначение ФОС состоит в том, чтобы сделать контроль знаний студентов постоянным и неотъемлемым элементом учебного процесса, оценить степень сформированности компетенций обучающихся, обеспечить осуществление предупреждающих/корректирующих мероприятий в процессе изучения дисциплины «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса».

Основными требованиями, предъявляемыми к оценочным средствам, являются предметная направленность, структурное единство, соответствие содержания объекту оценивания.

Внедрение фонда оценочных средств в образовательную деятельность призвано обеспечить реализацию процедур объективной оценки уровня знаний и умений обучающихся, компетенций выпускников в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент.

### **3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Изучение учебной дисциплины «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса» направлено на формирование следующих профессиональных компетенций:

**ПК-7** - владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов/ умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ;

**ПК- 10** - владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления

Основными этапами формирования данных компетенций при изучении дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебной дисциплины. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями.

Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций обучающимися.

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины (таблица 1):

Таблица 1

Разделы (темы) дисциплины (модулей)	Формируемые компетенции (коды компетенций)	
	ПК-7	ПК-10
курс 4, семестр 8		
Тема 1. Основные понятия в области управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК).	+	+
Тема 2. Принципы и функции управления качеством продукции и систем менеджмента качества.	+	+
Тема 3. Методы менеджмента качества услуг	+	+
Тема 4. Правовое обеспечение качества. Международные стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004.	+	+
Тема 5. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях РГБ	+	+
Тема 6. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла товаров.	+	+
Тема 7. Экономика качества услуг	+	+

#### 4. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЙ РЕСТОРАННО-ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА»

Контролируемые разделы, темы в соответствии с РПД	Код контролируемой компетенции	Оценочные средства		
		Тестовые задания, кол-во	Другие оценочные средства	
			Вид	Кол-во
<b>Входной контроль</b>				
Диагностическое тестирование уровня подготовки обучающихся	ПК-7, ПК-10	20	Комплект тестов (тестовых заданий)	1
<b>Текущий контроль</b>				
Тема 1. Основные понятия в области управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК).	ПК-7, ПК-10	15	Комплект тестов (тестовых заданий) устн. опрос, реферат кейс	4
Тема 2. Принципы и функции управления качеством продукции и систем менеджмента качества.	ПК-7, ПК-10	15	Комплект тестов (тестовых заданий) устн. опрос, кейс, дискуссия, реферат	5
Тема 3. Методы менеджмента качества услуг	ПК-7, ПК-10	10	Комплект тестов (тестовых заданий) устн. опрос, эссе, реферат, инд. задание	5
Тема 4. Правовое обеспечение качества. Международные стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004.	ПК-7, ПК-10	10	Комплект тестов (тестовых заданий) кейс, реферат, устный опрос, инд. задание	5
Тема 5. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях РГБ	ПК-7, ПК-10	15	устн. опрос, реферат	3
Тема 6. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла	ПК-7, ПК-10	10	устн. опрос, тест, реферат	4

товаров.				
Тема 7. Экономика качества услуг	ПК-7, ПК-10	15	устн. опрос, кейс, эссе, реферат	6
<b>Промежуточная аттестация</b>	ПК-7, ПК-10		Вопросы и задания к экзамену Экзаменационные билеты	2
<b>Всего</b>		110	6	35

## 5. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

Контроль сформированности компетенции осуществляется с позиции оценивания составляющих ее частей по трёхкомпонентной структуре компетенции: знать, уметь, владеть и (или) иметь опыт деятельности.

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием разделов (тем) дисциплины.

Оценивание компетенций в рамках изучения данной дисциплины осуществляется в форме текущего и промежуточного контроля.

В рамках текущего контроля оценивается отдельно взятая компетенция на основе продемонстрированного обучаемым уровня самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины знаний, умений и навыков. В ходе изучения данной дисциплины осваивается определенный этап формирования компетенции.

В рамках промежуточного контроля осуществляется оценка уровня обученности по учебной дисциплине на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения дисциплины. При оценке обучаемого в процессе определения уровня освоения учебной дисциплины в качестве основного критерия выступает наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины.

Для обучающихся очной формы применяется 100-балльная оценка знаний, для обучающихся заочной формы обучения – традиционная четырехбалльная система оценки знаний.

Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания представлены в таблице 3:

Таблица 3

100-балльная система оценки	Традиционная четырехбалльная система оценки	Формируемые компетенции (индикаторы компетенций)	Критерии оценивания
85 – 100 баллов	«отлично»	ПК-7	<p><b>Знает верно и в полном объеме:</b> основы управления качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ</p> <p><b>Умеет верно и в полном объеме:</b> управлять качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ</p> <p><b>Владет навыками верно и в полном объеме:</b> навыками управления качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ</p>

		ПК-10	<p><b>Знает верно и в полном объеме:</b>          виды управленческих решений и методы их принятия, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p><b>Умеет верно и в полном объеме:</b>          применять количественные и качественные методы анализа в ходе принятия управленческих решений, выбирать, анализировать и проводить адаптацию моделей к конкретным задачам управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p><b>Владет навыками верно и в полном объеме:</b>          навыками построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей, методами математического моделирования организации систем управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p>
70 – 84 баллов	«хорошо»	ПК-7	<p><b>Знает с незначительными замечаниями:</b>          основы управления качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ</p> <p><b>Умеет с незначительными замечаниями:</b>          управлять качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ</p> <p><b>Владет навыками с незначительными замечаниями:</b>          навыками управления качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ</p>
		ПК-10	<p><b>Знает с незначительными замечаниями:</b>          виды управленческих решений и методы их принятия, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p><b>Умеет с незначительными замечаниями:</b>          применять количественные и качественные методы анализа в ходе принятия управленческих решений, выбирать, анализировать и проводить адаптацию моделей к конкретным задачам управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p><b>Владет навыками с незначительными замечаниями:</b>          навыками построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей, методами математического моделирования организации систем управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p>
50 – 69 баллов	«удовлетворительно»	ПК-7	<p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b>          основы управления качеством стратегического, тактического и оперативного планирования</p>

			<p>деятельности организаций РГБ</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> управлять качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ</p> <p><b>Владеет на базовом уровне, с ошибками:</b> навыками управления качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ</p>
		ПК-10	<p><b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> виды управленческих решений и методы их принятия, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p><b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> применять количественные и качественные методы анализа в ходе принятия управленческих решений, выбирать, анализировать и проводить адаптацию моделей к конкретным задачам управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p><b>Владеет на базовом уровне, с ошибками:</b> навыками построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей, методами математического моделирования организации систем управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p>
менее 50 баллов	«неудовлетворительно»	ПК-7	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> основы управления качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> управлять качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ</p> <p><b>Не владеет на базовом уровне:</b> навыками управления качеством стратегического, тактического и оперативного планирования деятельности организаций РГБ</p>
		ПК-10	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> виды управленческих решений и методы их принятия, основы и принципы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> применять количественные и качественные методы анализа в ходе принятия управленческих решений, выбирать, анализировать и проводить адаптацию моделей к конкретным задачам управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса</p> <p><b>Не владеет на базовом уровне:</b> навыками построения экономических, финансовых и</p>



			организационно-управленческих моделей, методами математического моделирования организации систем управления качеством услуг на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса
--	--	--	---

Оценка «Неудовлетворительно» ставятся также в случаях, если студент не приступал к выполнению задания, списывал, фальсифицировал данные и результаты работы. Результирующая оценка по итогам текущего контроля рассчитывается как сумма взвешенных оценок, полученных по итогам выполнения всех заданий.

Фонд оценочных средств сформирован на бумажном и электронном носителях и хранятся на кафедре.

На сайте филиала в свободном доступе для студентов размещены фонды оценочных средств: для подготовки к практическим, семинарским занятиям, выполнению самостоятельной работы, вопросы к экзамену, варианты тестовых заданий.

Для обеспечения объективности оценки качества подготовки обучающихся в рамках выполнения кейс-заданий привлечен представитель работодателя: М.А. Киндиренко, начальник отдела организационной работы, делопроизводства и материального обеспечения финансово-экономического управления Министерства природных ресурсов Краснодарского края.

## **6. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

### **Текущий контроль**

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода теоретического обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы обучающегося в соответствии с утвержденным графиком учебного процесса, а также проведения научно-исследовательской работы, практик.

Типовые контрольные задания и иные оценочные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, представлены в Приложениях 2 – 6.

### **Промежуточная аттестация**

Вопросы для проведения промежуточной аттестации соотносятся соответственно со знаниевыми компонентами, умениями, навыками, характеризующими этапы формирования компетенций в рамках изучаемой дисциплины.

Вопросы и практические задания к экзамену, экзаменационные билеты представлены в Приложениях 7, 8.

## **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Оценка знаний, умений, навыков, и (или) опыта деятельности, характеризующая этапы формирования компетенций в результате освоения дисциплины проводится в форме текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости обучающихся - текущая аттестация - проводится в течение семестра в ходе аудиторных и внеаудиторных занятий с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного

выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, совершенствованию методики обучения, организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

Контроль за выполнением обучающимися каждого вида работ проводится поэтапно и служит основанием для промежуточной аттестации по дисциплине. Все виды текущего контроля осуществляются в процессе контактной работы преподавателя с обучающимся.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения обучающимися знаний и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков, характеризующие этапы формирования компетенций.

Процедура оценивания знаний, умений и (или) опыта деятельности, обучающихся основывается на следующих принципах:

1. Регулярность и периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Надежность, использование единообразных стандартов и критериев оценивания.
3. Справедливость – разные обучающиеся должны иметь равные возможности.
4. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
5. Соблюдение последовательности проведения оценки: развитие компетенций идет по возрастанию - поэтапно, и оценочные средства на каждом этапе учитывают это развитие.
6. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков и дальнейшему развитию.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью определения соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС ВО. Промежуточная аттестация проводится после завершения изучения дисциплины в соответствии с рабочей программой. Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности (таблица 4).

Таблица 4

Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства	Методы оценки результатов
1. Тест	Средство контроля, позволяющее оценить уровень знаний обучающегося путем выбора им одного из нескольких вариантов ответов на поставленный вопрос. Возможно использование тестовых вопросов, предусматривающих ввод обучающимся короткого и однозначного ответа на поставленный вопрос	Тестовые задания (Приложение 1 входной контроль), приложение 2 текущий контроль)	Экспертный, электронный
2. Собеседование	Средство контроля усвоения учебного материала разделов практики, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися. Позволяет оценивать овладение знаниями, навыками при прохождении практики.	Вопросы для собеседования по темам дисциплины (Приложение 3)	Экспертный

5. Дискуссии	Средство контроля усвоения учебного материала, организованное как учебное занятие в виде дискуссии преподавателя с обучающимися.	Темы дискуссий (Приложение 4)	Экспертный
4. Кейс-задание	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы	Задания для решения ситуаций (Приложение 5)	Экспертный
5. Реферат	Средство контроля, отражающее самостоятельную работу обучающегося по изучению, проработке и изложению материала по заданной теме. Позволяет оценивать аналитические навыки, умение самостоятельно конструировать свои знания, ориентироваться в информационном пространстве, практическое и творческое мышление	Тематика рефератов (Приложение 6)	Экспертный
6. Экзамен	Средство, позволяющее оценить уровень знаний студента в письменной или устной форме по всем темам, разделам изученной дисциплины	Вопросы и практические задания к экзамену (Приложение 7), экзаменационные билеты (Приложение 8)	Экспертный

**КРАСНОДАРСКИЙ ФИЛИАЛ РЭУ ИМ. Г.В.ПЛЕХАНОВА**  
**Кафедра экономики и управления**

**Комплект тестов (тестовых заданий) для входного контроля**  
**уровня подготовки обучающихся**

- 1. Качество товара это-**
- а) совокупность характерных свойств, которым должен быть наделен товар, для соответствия своему назначению
  - б) количественные характеристики одного или нескольких свойств продукции
  - в) соответствие требованиям нормативных документов
  - г) потребность или ожидание
- 2. Продукция это –**
- а) результат деятельности или процессов
  - б) мера качества
  - в) потребность
  - г) объект обмена
- 3. Что понимается под показателем качества продукции?**
- а) количественная характеристика
  - б) установленная потребность
  - в) объективная особенность
  - г) полезность
- 4. Что является объектом управления качеством?**
- а) то, что может быть индивидуально описано и рассмотрено (деятельность, процесс)
  - б) совокупность взаимосвязанных ресурсов и деятельности
  - в) итог взаимодействия поставщика и потребителя
  - г) стадии жизненного цикла продукции
- 5. Что такое «политика в области качества»?**
- а) основные направления и цели организации в области качества, официально сформированные высшим руководством
  - б) методика управления, направленная на улучшение качества продукции
  - в) итоги взаимодействия поставщика и потребителя
  - г) скоординированная деятельность по управлению предприятием
- 6. Какие элементы включает менеджмент качества?**
- а) планирование, процесс, контроль, анализ
  - б) планирование, управление, обеспечение, улучшение
  - в) проектирование, изготовление, реализация, потребление, утилизация
  - г) структура, методики, процессы
- 7. Какие требования к качеству предъявляются к преобладающему большинству товаров?**
- а) текущие
  - б) перспективные
  - в) общие
  - г) специфические
  - д) обязательные
  - е) добровольные
- 8. Какие требования к качеству содержатся в нормативных документах, но применяются, если это предусмотрено договором или технической документацией изготовителя?**
- а) текущие
  - б) перспективные
  - в) общие
  - г) специфические
  - д) обязательные
  - е) добровольные
- 9. Какие требования к качеству определяют соответствие товаров общественным потребностям?**
- а) социальные
  - б) функциональные
  - в) эргономические
  - г) эстетические
  - д) надежности
  - е) безопасности
- 10. Какие требования к качеству характеризуют сохранность изделий во времени?**

- а) социальные
- б) функциональные
- в) эргономические
- г) эстетические
- д) надежности
- е) безопасности

**11. Что понимается под браком?**

- а) невыполнение заданного или ожидаемого требования
- б) продукция, содержащая недопустимые стандартом дефекты
- в) пересортица
- г) продукция, содержащая дефекты

**12. Нестандартный товар это-**

- а) товар, который не соответствует установленным требованиям по одному или комплексу показателей, но это несоответствие не является критическим
- б) товар, который соответствует по всем выбранным показателям
- в) категория или разряд присвоенный товару
- г) товар с критическими дефектами

**13. Цикл Шухарта-Деминга включает ...**

- а) этапы: планирование, организация, мотивация и контроль
- б) 11 этапов, в том числе: 1-маркетинг, 11- утилизация
- в) этапы: Plan (Gkfybhe) – Do (Внедряй) - Cyeк (Проверь) – Act (Действуй с учетом внедрения)

**14. Неверно, что в 8 принципов управления качеством входит принцип ...**

- а) постоянного улучшения процессов
- б) принятия решений на основе фактов
- в) комплексного подхода к решению проблем

**15. Принцип ... относится к 8 принципам управления качеством**

- а) комплексного подхода к решению проблем
- б) сохранения конкурентных преимуществ
- в) взаимовыгодных отношений с поставщиками
- г) минимальных издержек

**16. Неверно, что подсистема ... входит в число 5 основных подсистем СМК**

- а) обучения
- б) мотивации
- в) контроля

**17. ... — это стадия жизненного цикла продукта, которую принято считать последней**

- а) Описание продукта после его снятия с производства
- б) Реализация и распределение продукции
- в) Утилизация после использования

**18. Профиль желаемого качества включает характеристики, которые ...**

- а) потребитель желает видеть в продукте
- б) являются неожиданными для потребителя, т.е. идут сверх запрашиваемых им характеристик
- в) желательно добавить к новому продукту

**19. ... метод определения показателей качества основан на использовании информации, получаемой путем подсчета числа определенных событий и/или предметов**

- а) Расчетным
- б) Органолептическим
- в) Регистрационным

**20. Основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством...**

- а) Контроль качества
- б) Политика в области качества
- в) Планирование качества
- г) Улучшение качества

**Критерии оценки:**

**0,5 балла** выставляется студенту, при условии его правильного ответа не менее чем на 90% тестовых заданий

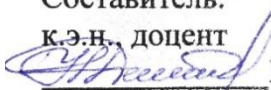
**0,4 балла** выставляется студенту при условии его правильного ответа от 70 до 89% тестовых заданий

**0,3 балла** выставляется студенту при условии его правильного ответа от 50 до 69% тестовых заданий

**0,2 балла** выставляется студенту при условии его правильного ответа менее чем на 50% тестовых заданий

Составитель:

К.Э.Н., доцент

 Н.В.Демьянченко

**КРАСНОДАРСКИЙ ФИЛИАЛ РЭУ ИМ. Г.В.ПЛЕХАНОВА****Кафедра экономики и управления****Комплект тестов (тестовых заданий)**

- 1. Что характеризует потребительная стоимость товара?**
  - а) цену
  - б) полезность
  - в) потребности
  - г) объемы потребления
- 2. Что понимается под свойством продукции?**
  - а) количественная характеристика
  - б) установленная потребность
  - в) объективная особенность
  - г) полезность
- 3. Что понимается под требованием?**
  - а) количественная характеристика
  - б) установленная потребность
  - в) объективная особенность
  - г) полезность
- 4. Кто является субъектом управления качеством?**
  - а) поставщики
  - б) потребители
  - в) персонал организации
  - г) руководство организации
- 5. Что понимается под управлением качеством?**
  - а) скоординированная деятельность по управлению организацией применительно к качеству
  - б) совокупность организационной структуры, методик, процессов
  - в) характеристика одного или нескольких свойств продукции
  - г) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству
- 6. Какие этапы включает петля качества?**
  - а) планирование, процесс, контроль, анализ
  - б) планирование, управление, обеспечение, улучшение
  - в) проектирование, изготовление, реализация, потребление, утилизация
  - г) структура, методики, процессы
- 7. Какие требования к качеству формируются в данный момент времени, а предъявляются позже?**
  - а) текущие
  - б) перспективные
  - в) общие
  - г) специфические
  - д) обязательные
  - е) добровольные
- 8. Какие требования к качеству характеризуют удобство эксплуатации изделий?**
  - а) социальные
  - б) функциональные
  - в) эргономические
  - г) эстетические

- д) надежности
- е) безопасности

**9. Какие требования к качеству характеризуют красоту и художественную выразительность изделий?**

- а) социальные
- б) функциональные
- в) эргономические
- г) эстетические
- д) надежности
- е) безопасности

**10. Что такое «градация товаров по качеству»?**

- а) категория объектов одинакового назначения, но с различными требованиями к качеству
- б) совокупность характеристик объектов
- в) проверка соответствия определенных показателей качества требованиям нормативных документов
- г) деление товаров на группы по определенным признакам

**11. Стандартный товар это-**

- а) товар, который соответствует установленным требованиям по всем выбранным показателям
- б) это категория или разряд, присвоенный товару
- в) соответствие классу качества
- г) товар без дефектов

**12. Петля качества это –**

- а) концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях жизненного цикла продукции
- б) систематическая проверка, насколько объект способен выполнять устные требования
- в) категория или разряд
- г) замкнутый цикл менеджмента качества

**13. Деятельность, устанавливающая цели и требования к качеству и применению элементов системы качества**

- а) Контроль качества
- б) Политика в области качества
- в) Планирование качества
- г) Улучшение качества

**14. ... метод определения показателей качества основан на использовании информации, получаемой с помощью теоретических или эмпирических зависимостей**

- а) Органолептическим
- б) Регистрационным
- в) Расчетный

**15. ... метод оценки уровня качества продукции основан на сравнении показателя качества оцениваемого вида продукции с соответствующим базовым показателем**

- а) Расчетный
- б) Относительный
- в) Дифференцированный

**16. Контрольным листком называют ...**

- а) любой документ, содержащий результаты контроля;
- б) регистр, предназначенный для регистрации данных, выходящих за контрольные нормативы
- в) регистр, подготовленный для сбора данных определенного вида

**17. В соответствии с контрольной картой технологический процесс удовлетворителен, если результаты контроля ...**

- а) не приближаются к границам допустимых значений



- б) остаются вне пределов допустимых значений
- в) не выходят за границы допустимых значений

### 18. Стандарт ...

- а) устанавливает требования, обязательные для исполнения, а технический регламент — характеристики, использование которых является добровольным
- б) и технический регламент — это взаимозаменяемые понятия
- в) устанавливает характеристики, использование которых является добровольным, а технический регламент – требования, обязательные для исполнения.

### 19. Существуют ...

- а) государственные стандарты и стандарты предприятий
- б) государственные и международные стандарты
- в) стандарты предприятий и организаций, национальные и международные стандарты

### 20. Основное преимущество процессного подхода состоит в том, что он позволяет

...

- а) повысить управляемость предприятия в целом
- б) построить оптимальную организационную структуру
- в) преодолеть функциональные барьеры и ориентировать организацию на потребителя

### 21. Квалиметрия – это наука о ...

- г) управлении качеством
- д) о количественных измерениях показателей качества
- е) потребительских свойствах товаров

### Критерии оценки:

**0,5 балла** выставляется студенту, при условии его правильного ответа не менее чем на 90% тестовых заданий

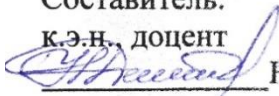
**0,4 балла** выставляется студенту при условии его правильного ответа от 70 до 89% тестовых заданий

**0,3 балла** выставляется студенту при условии его правильного ответа от 50 до 69% тестовых заданий

**0,2 балла** выставляется студенту при условии его правильного ответа менее чем на 50% тестовых заданий

Составитель:

к.э.н., доцент

 Н.В.Демьянченко

**КРАСНОДАРСКИЙ ФИЛИАЛ РЭУ ИМ. Г.В.ПЛЕХАНОВА****Кафедра экономики и управления****Вопросы для обсуждения (собеседования)****Тема 1. Основные понятия в области управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК)****Практическое занятие 1. Изучение терминологии в области качества продукции и менеджмента качества**

1. Каковы цели и задачи управления качеством?
2. Перечислите объекты и субъекты управления качеством продукции.
3. Дайте определения терминам: качество продукции, параметр продукции, показатель качества, комплексный показатель, уровень качества.
4. Дайте определения терминам: система менеджмента качества, менеджмент качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества, улучшение качества.
5. Дайте определения терминам: прослеживаемость, идентификация, контроль соответствия, проверка, предупреждающее действие, корректирующее действие, коррекция.
6. Что понимается под моделью системы менеджмента качества? Каковы особенности этой системы?

**Практическое занятие 2. Изучение видов контроля качества и градаций товаров и услуг по качеству**

1. Дайте определения следующим терминам: фактор качества, дефект, явные и скрытые, критические, значительные, малозначительные, устранимые, неустраняемые дефекты.
2. Характеристика обязательных требований к товару.
3. Специфические требования к качеству услуги.
4. Градация продукции и услуг по качеству.
5. Критерии для отнесения продукции (услуг) к категориям качества.

**Практическое занятие 3. Оценка уровня качества товаров комплексным методом (деловая игра)**

1. Дайте определения следующим терминам: качество, показатель качества, уровень качества, дефект, этапы жизненного цикла продукции.
2. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.
3. Методы определения показателей качества.
4. Методы определения уровня качества продукции.
5. Требования к качеству товаров.
6. Функциональные требования (требования назначения): сущность и значение.
7. Экономические требования: сущность, группировка и значение.
8. Требования надежности: сущность, группировка и значение.
9. Требования безопасности: сущность, группировка и значение.
10. Эстетические требования: сущность, группировка и значение.

## **Тема 2. Принципы и функции управления качеством продукции и систем менеджмента качества.**

1. Становление и эволюция систем качества в России и за рубежом.
2. Модели для обеспечения качества продукции.
3. Элементы систем качества. Петля качества.
4. Принципы УКП.
5. Функции УКП.
6. Принципы СМК: организация, ориентированная на потребителя; лидерство работников, процессный подход, системный подход к менеджменту; постоянное улучшение; принятие решений основанных на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками сырья для производства продукции общественного питания.

## **Тема 3. Методы менеджмента качества услуг**

### **Практическое занятие 4. Использование статистических методов в управлении качеством (*кейс-стади*)**

1. Кратко охарактеризуйте инструменты контроля качества - контрольную карту, диаграмму Парето, диаграмму Исикавы. Назовите другие методы контроля качества, используемые в управлении качеством.
2. Дайте характеристику статистических методов управления качеством - статистический анализ, статистическое регулирование технологических процессов, статистический приемочный контроль качества продукции.

### **Практическое занятие 5. Изучение методов статистического выборочного контроля качества продукции**

1. Дайте определение терминов: дефект, несоответствие; несоответствующая единица продукции, процент несоответствующих единиц, число несоответствий на 100 единиц продукции, приемлемый уровень качества, план выборочного контроля, схема выборочного контроля, система выборочного контроля, контроль (проверка), контроль качества по альтернативному признаку, партия продукции, выборка (проба), предельное качество.
2. Правила формирования и представления партий для контроля.
3. Правила приемки партий и управления неприятыми партиями и несоответствующими единицами продукции.
4. Суть репрезентативного и расслоенного отбора выборок.
5. Правила двухступенчатого или многоступенчатого отбора выборок.
6. Способы представления продукции на контроль.
7. Методы отбора единиц продукции в выборку.
8. Правила обеспечения представительности партий.
9. Что такое приемочное и браковочное число?
10. Что такое уровень дефектности?

### **Практическое занятие 6. Использование Развертывания Функции Качества (Quality Function Deployment - QFD) и концепции «Дома качества» в управлении качеством (*кейс-стади*)**

1. Сущность и значение «функции развертывания качества» - QFD.
2. Ключевые элементы QFD.
3. Концепция «Дома качества».
4. Обоснование цели в концепции «Дома качества».

## 5. Характеристика «Дома качества».

### **Тема 4. Правовое обеспечение качества. Международные стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004**

#### **Практическое занятие 7. Изучение международных стандартов ИСО 9001 и ИСО 9004**

1. Содержание раздела «Введение» стандарта ИСО 9001 - 2015.
2. Содержание раздела 1 «Область применения» стандарта ИСО 9001 - 2015.
3. Понятие системы менеджмента качества (СМК) и общие требования к СМК (подраздел 4.1 ИСО 9001 - 2015)
4. Документальная основа СМК.
5. Характеристика «Политики в области качества» и «Руководства по качеству» как документов СМК.
6. Содержание раздела 5 «Ответственность руководства» ИСО 9001 - 2015.
7. Содержание раздела 7 «Производство продукции».
8. Сущность управления контрольными и измерительными приборами.
9. Содержание раздела 8 стандарта ИСО 9001 - 2015.
10. Значение внутреннего аудита (проверки) для СМК.

### **Тема 5. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на Предприятиях РГБ**

#### **Практическое занятие 8. Изучение порядка разработки, внедрения и сертификации СМК (кейс-стади)**

1. Дайте определения следующих терминов: оценка системы качества, сертификация систем качества, орган по сертификации, сертификат соответствия системы качества, держатель сертификата, ресертификация, аудит, инспекционный контроль, сертифицированная система менеджмента качества.
2. Что такое SWOT – анализ и как он может применяться в качестве инструмента СМК при определении политики в области качества?
3. Какие положения, в соответствии с требованиями стандарта, должна включать политика в области качества?
4. Дайте стандартное определение целям в области качества?
5. Какие требования стандарта ИСО 9001 предъявляются к целям в области качества?
6. Назовите разделы SWOT-анализа.
7. Расскажите, для чего проводится SWOT-анализ.
8. Какие требования стандарта ИСО 9001 определены применительно к измерению и анализу процессов?
9. Какие необходимо обеспечить составляющие для реализации измерения и анализа характеристик процесса?
10. Какие существуют виды мероприятий для достижения целей в области качества продукции и процессов.
11. Назовите цели, объекты проведения сертификации систем качества.
12. Условия проведения сертификации систем качества участниками проверки.
13. Содержание процедур проведения сертификации систем качества на основных этапах.

### **Тема 6. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла товаров**

## Практическое занятие 9. Управление качеством в процессе жизненного цикла

1. Управление качеством на стадии планирования продукции.
2. Управление качеством на стадии проектирования продукции. Закупки как этап управления качеством.
3. Процессы проектирования продукции и критерии их эффективности.
4. Управление качеством на стадии производства продукции.
5. Программа «Анализ рисков и критические точки управления» - система «ХАССП».
6. Управление качеством на стадии обращения продукции.
7. Управление качеством на стадии эксплуатации продукции.
8. Измерение как процесс и требования к качеству измерения продукции.
9. Роль прослеживаемости и идентификации в управлении качеством продукции.
10. Управление качеством услуги на стадии проектирования (на примере услуги розничной торговли).
11. Управление качеством услуги на этапе технологического процесса исполнения (предпродажной подготовки товаров при предоставлении услуги розничной торговли).
12. Управление качеством услуги на этапе обслуживания (отпуска товаров при предоставлении услуги розничной торговли).

### Тема 7. Экономика качества услуг

1. Экономические категории качества.
2. Затраты на качество: классификация; необходимость документированного учета.
3. Метод определения и оптимизации затрат на качества.
4. Метод Парето – ABC;
5. метод Тагути;
6. метод функционально-стоимостного анализа (ФСА).
7. Оценка эффективности процесса управления.
8. Оценка экономической эффективности внедрения СМК на предприятии.
9. 1. Что такое оценочные затраты на качество?  
3. Какова информационная база анализа затрат на качество?
4. Охарактеризовать этапы формирования затрат на качество.
5. Что представляют собой предупредительные затраты на качество?
6. Что включают в себя затраты на устранение дефектов?
7. В чем принципиальное отличие концепции качества, используемой всеобщим управлением качеством (TQM), от традиционной точки зрения на разделение затрат на качество?
8. В чем преимущество сметы затрат перед другими носителями информации?
9. Что является «рекламацией»?
10. Перечислите показатели, используемые при анализе брака и потерь от брака?

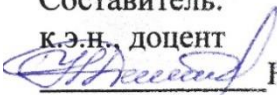
#### **Критерии оценки:**

«отлично» / **3 балла** - выставляется студенту, если он свободно отвечает на вопросы, показывает глубокое знание темы;

«хорошо» / **2 балла** - выставляется студенту, если допускаются отдельные ошибки, но ответ достаточно полный;

«удовлетворительно» / **1,5 балла** - выставляется студенту, если он может ответить лишь на некоторые вопросы темы;

«неудовлетворительно» / **1 балл** - выставляется студенту, если он не усвоил тему, отсутствует ориентация в материале.

Составитель:  
 к.э.н., доцент  
  
 Н.В. Демьянченко

## Приложение 4

### КРАСНОДАРСКИЙ ФИЛИАЛ РЭУ ИМ. Г.В.ПЛЕХАНОВА

#### Кафедра экономики и управления

#### Темы дискуссий, индивидуальных заданий

1. Характеристика всеобщего управления качеством. Приемы и средства используемые для TQM.
2. Роль международной стандартизации в развитии международной торговли и сотрудничества.
3. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
4. Сравнение подхода к качеству в США и Европе (западный подход) с Японией (восточный подход).
5. Метод продуктивного поддержания оборудования (TPM).
6. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
7. Принципы обеспечения и управления качества – основа стандартов ИСО серии 9000.
8. Качество измерений. Роль устройств для мониторинга и измерений в управлении качеством продукции и СМК.
9. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
10. Политика и планирование качества на предприятиях, производящих и реализующих продукцию – как функции управления.
11. Оценка экономической эффективности внедрение стандарта ИСО 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2008).
12. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
13. Документирование СМК.
14. Роль сертификации систем менеджмента качества в улучшении качества. Сертификация СМК.
15. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
16. Обучение и мотивация персонала – как функции управления.
17. Интегрирование систем менеджмента.
18. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
19. Премии по качеству. Отличие американской, европейской и российской премий по качеству.
20. Метод функционально-стоимостного анализа (ФСА) затрат на качество.
21. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
22. Контроль качества на производстве – одна из функций управления.
23. Виды и методы контроля качества. Уровень дефектности в России и Японии.
24. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
25. Управление качеством на этапах планирования и проектирования продукции.
26. Правовые основы по защите прав потребителей.

27. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).

**Критерии оценки:**

**«отлично» / 2 балла** - выставляется студенту, если он свободно отвечает на вопросы, показывает глубокое знание темы;

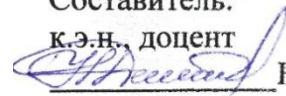
**«хорошо» / 1,5 балла** - выставляется студенту, если допускаются отдельные ошибки, но ответ достаточно полный;

**«удовлетворительно» / 1 балл** - выставляется студенту, если он может ответить лишь на некоторые вопросы темы;

**«неудовлетворительно» / 0,5 балла** - выставляется студенту, если он не усвоил тему, отсутствует ориентация в материале.

Составитель:

к.э.н., доцент

 Н.В.Демьянченко

**Приложение 5**

**КРАСНОДАРСКИЙ ФИЛИАЛ РЭУ ИМ. Г.В.ПЛЕХАНОВА**

**Кафедра экономики и управления**

**Практические занятия в активных и интерактивных формах по дисциплине**

**Структура кейса:** предъявление темы занятия, формулировка проблемы, вопросов, задания, подробное описание практических ситуаций, сопутствующие факты, положения, варианты, альтернативы.

**Учебно-методическое обеспечение:** наглядный, раздаточный, иллюстративный материал, рекомендации по работе с кейсом, нормативные документы, литература основная и дополнительная.

**Алгоритм и продолжительность работы по кейс-методу:**

Номер этапа	Наименование этапа	Время этапа, мин
1	Подготовка к занятию преподавателем и студентами	Домашняя работа
2	Организационная часть. Выдача кейса	5
3	Индивидуальная самостоятельная работа студентов с кейсом. Получение дополнительной информации	10
4	Проверка усвоения теоретического материала по теме	10
5	Работа студентов в микрогруппах	30
6	Дискуссия (коллективная работа студентов)	15
7	Оформление студентами итогов работы	5
8	Подведение итогов преподавателем	5

**Кейс-стади «Применение Диаграммы Парето в управлении качеством»**

**Ситуация 1:**

В результате сортировки 5 тонн картофеля на овощехранилище в январе месяце, стандартной продукции осталось около 3 тонн. Анализ качества картофеля позволил выявить следующие дефекты (таблица 4.3).

Таблица – 4.3

**Дефекты картофеля**

Показатели	Количество, кг
Количество клубней размером менее 35 мм	120
Содержание меньших размером клубней до 10 мм	10
Содержание клубней с израстаниями, наростами, позеленением	375
Содержание увядших клубней	200
Содержание клубней с механическими повреждениями	400
Содержание раздавленных клубней, половинок и частей	30
Содержание клубней, поврежденных сельскохозяйственными вредителями: - проволочником, - грызунами;	500 750
Содержание клубней, поврежденных болезнями: - ржавой пятнистостью, - паршой, - гнилью и фитофторой;	175 140 300
Содержание замороженных, запаренных клубней	80
Содержание земли	55
Содержание органических и минеральных примесей	5
Итого	



**Задание:**

Используя данные таблицы и требования ГОСТ 51808-2001, определите потери от некачественной продукции в рублях, постройте диаграмму Парето и произведите ее анализ с выработкой рекомендаций овощехранилищу, если известно, что стоимость картофеля составляет 3 рубля за 1 кг, часть нестандартной продукции можно реализовать на кормовые цели по цене 1 рубль за 1 кг.

**Ситуация 2:**

По результатам работы оптового предприятия за I квартал текущего года, руководством была поставлена задача на оптимизацию ассортимента. Решение задачи поручено торговому отделу фирмы. Сведения о реализации товаров фирмой приведены в таблице 4.4.

Таблица – 4.4

**Данные о реализации товаров за I квартал**

Наименование товарных групп	Количество реализованных товаров, шт.	Прибыль от реализации, руб.
Синтетические моющие средства	2000	7500
Товары бытовой химии	1850	23125
Хозяйственные бытовые товары	500	11250
Предметы личной гигиены	2100	37800
Парфюмерно-косметические товары	780	15600
Посуда одноразовая	10000	200
Игрушки пластмассовые	150	450
Швейные изделия	300	112500
Галантерейные товары	450	2250
Канцелярские товары	7000	8750
Сувениры	130	1560
Итого	25260	220985

**Задание:**

С использованием диаграммы Парето определите, ассортимент каких товарных групп необходимо расширить, а каких – исключить из перечня, реализуемых предприятием товаров.

**Кейс-стади «Применение контрольных карт в управлении качеством»****Ситуация 1:**

В магазин хлебобулочных изделий осуществляется поставка продукции 2 раза в день от «Хлебозавода № 1» согласно сделанным заявкам. Из каждой партии продукции проводится выборочная проверка массы изделий. Размер выборки – 5 штук. Нормативно-технической документацией предусмотрены следующие допуски 750 + 10 гр.

Результаты выборочного контроля представлены в таблице 4.8.

Таблица – 4.8

Номер выборки	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>
1	2	3	4	5	6
1.	753	753	752	749	750
2.	749	747	751	751	749
3.	745	749	755	751	749
4.	745	749	748	750	748
5.	754	751	750	750	746
6.	744	751	752	749	751
7.	748	749	748	752	749
8.	748	744	745	744	745
9.	748	746	755	748	748
10.	749	752	750	750	752
11.	749	751	748	751	750
12.	7551	748	751	754	752
13.	750	751	750	751	754
14.	758	748	752	752	755
15.	755	755	753	748	750
16.	754	760	756	758	749

17.	754	753	756	748	757
18.	750	755	753	759	752
19.	756	751	754	748	742
20.	753	749	745	745	758

**Задание:**

- 1) Разработайте контрольный листок для регистрации данных.
- 2) Постройте гистограмму на основании данных карты распределения индивидуальных значений.
- 3) Определите положение границ регулирования и составьте контрольную  $(\bar{X} - R)$  – карту.
- 4) Установите положение границ регулирования для индивидуальных значений. Сопоставив эти границы с допусками нормативно-технической документации, определите, находится ли процесс выпечки хлеба в налаженном состоянии.

**Ситуация 2:**

Краснодарская оптовая база «Обувьторг» заключила договор с московской фабрикой на поставку обуви. Поставки осуществляются согласно договору два раза в месяц. Приемка обуви по количеству и качеству проводится на складе оптовой базы, при этом используется ГОСТ 9289-78 «Обувь. Правила приемки». Контроль выборочный. Имеются следующие данные о качественных приемках продукции за прошедшие 10 месяцев: всего было сделано 20 выборок по 80 пар обуви в каждой. В этих выборках оказалось следующее число дефектных пар обуви: 5, 8, 7, 7, 6, 3, 11, 2, 5, 6, 9, 10, 0, 10, 5, 11, 8, 0, 0, 8.

**Задание:**

- 1) Найдите значения центральной линии и границ регулирования для контрольной p-карты.
- 2) Совпадают ли границы регулирования с требованиями стандартов, если приемочное число – 7, а браковочное – 11 предусмотрены стандартом?
- 3) Постройте p-карту.
- 4) Определите, на каких условиях нужно продолжать работу с данным поставщиком?

**Ситуация 3:**

Анализ актов проведения качественной экспертизы «Бюро товарных экспертиз» за три года позволил получить следующие данные (таблица 4.9).

**Результаты качественной экспертизы  
«Бюро товарных экспертиз»**

Наименование поставщика	2014 г.			2015 г.			2016 г.		
	Составлен о актов	Случаев выявления брака		Составлен о актов	Случаев выявления брака		Составлен о актов	Случаев выявления брака	
		Шт.	шт.		%	шт.		шт.	%
ООО«Кондинская ПБ»	68	52	76,5	75	61	81,3	69	54	78,2
Новоенисейский ЛПК	77	74	96,1	81	76	93,8	83	77	92,8
Кировская ЛБ	54	52	96,2	58	49	84,5	66	55	83,3
Тихвинский ЛПХ	61	54	88,5	94	91	96,8	84	81	96,4
Подосиновский МХЛ	49	21	50	36	12	33,3	40	19	47,5
ЗАО «Межлесторг»	72	69	95,8	74	70	94,6	74	69	93,2
Итого	381	322	84,5	418	359	85,9	416	355	85,3

**Задание:**

Представьте данные анализа в графической форме. Определите, имеется ли зависимость между количеством составляемых актов и случаями выявления брака. У какого предприятия обнаружен самый большой процент браковочных изделий, а у какого – наименьший?

**Кейс-стади «Использование метода QFD в образовательной сфере»**

Вы являетесь студентом вуза, то есть потребителем образовательных услуг. Выделите основные требования потребителей к аудитории, в которой проходят аудиторские занятия.

**Задание:**

Каким образом должен быть использован метод QFD для совершенствования этих процессов? Определите систему «как» (т.е. комплекс технических параметров) и постройте матрицу взаимосвязи потребительских требований и технических характеристик для каждого параметра.

**Кейс-стади «Оценка функционирования системы менеджмента качества и обеспечения качества в реальном предприятии»**

Данный кейс представляет собой краткий обзор реально существующего предприятия, на котором внедрена и действует система менеджмента качества. В нем приведена общая характеристика, история создания и развития предприятия, предложена информация по состоянию рынка. Студентам предлагается рассмотреть и оценить элементы системы менеджмента качества (политику в области качества, миссию

предприятия, обязательства, декларируемые предприятием, принципы работы предприятия в области СМК, основные показатели качества выпускаемой продукции или оказываемой услуги, выделенные как приоритетные), проанализировать проблемы роста конкурентоспособности и стратегических возможностей дальнейшего развития предприятия.

**Вопросы :**

1. Ознакомьтесь с приведенной ниже Политикой ООО «Привод-Нефтесервис» в области качества.

*Политика в области качества ООО «Привод-Нефтесервис»*

*«ООО “Привод-Нефтесервис” предоставляет услуги по комплексному обслуживанию нефтяного оборудования. Система менеджмента качества, внедрённая и действующая на Предприятии, направлена на постоянное повышение удовлетворённости Потребителей, являющихся основными источниками финансовых ресурсов Предприятия, обеспечивающих его стабильное развитие. При оказании услуг Предприятие учитывает ценности наших Заказчиков, их корпоративную культуру и традиции.»*

Отвечает ли данный документ, на ваш взгляд, требованиям, предъявляемым к Политике в области качества из п. 5.3 «Политика в области качества» ГОСТ Р ИСО 9001-2008?

Разработайте предложения по совершенствованию данной Политики.

2. Проанализируйте приведенные далее миссию и девиз предприятия.

*МИССИЯ: «Качественный сервис – это когда Заказчик выбирает тебя»*

*ДЕВИЗ: "Качество и оперативность – залог успешного сервиса"*

Согласуется ли миссия с Политикой в области качества?

Как, по-вашему, соответствуют ли миссия и девиз предприятия его основной деятельности?

Какие еще примеры миссий компаний вы можете назвать?

Какие вы знаете основные характеристики миссии компании, что должна отражать миссия в первую очередь?

Что вы понимаете под девизом? Является ли девиз обязательной частью системы менеджмента качества предприятия? Как часто следует обновлять миссию и девиз компании?

Что указано в п. 5.2 «Ориентация на потребителя» ГОСТ Р ИСО 9001-2008? Каким образом указанные там требования связаны с миссией и девизом компании в данном случае?

3. Проанализируйте приведенные далее обязательства, декларируемые предприятием, с точки зрения реализации основополагающих принципов СМК.

**ОБЯЗАТЕЛЬСТВА:**

*Руководство предприятия берёт на себя обязательства соответствовать требованиям Потребителей, нормам ИСО 9001:2008, требованиям собственной системы менеджмента качества, законодательным и регламентирующим требованиям, применимым к деятельности организации, повышать степень удовлетворённости потребителей за счет постоянного роста результативности системы менеджмента качества.*

Что такое результативность системы менеджмента качества?

Являются ли обязательства неотъемлемой частью системы менеджмента качества?

Как по-другому можно обозначить обязательства компании?

В каких документах они должны содержаться?

Что вы понимаете под понятиями «эффективность», «результативность», «оптимизация»? Какова разница между ними? Чем, на ваш взгляд, обусловлено то, что в обязательствах ООО «Привод-Нефтесервис» речь идет именно о результативности системы менеджмента качества?

4. Проанализируйте приведенные далее принципы работы ООО «Привод-Нефтесервис».

**ПРИНЦИПЫ:**

*Система менеджмента качества базируется и развивается на следующих принципах:*

- *Постоянная связь с Заказчиками с целью оценки их удовлетворенности.*
- *Совершенствование своих услуг в целях удовлетворения завышенных требований*

*Потребителя.*

- *Ориентация на долгосрочное сотрудничество с Заказчиками.*
- *Оказание услуг в срок, согласно планируемым затратам и с высоким уровнем качества.*
- *Партнёрские, взаимовыгодные отношения с Поставщиками материалов, комплектующих и услуг.*
- *Непрерывное совершенствование системы управления качеством на основе данных контроля, удовлетворённости клиентов и анализа результативности процессов.*
- *Создание условий для активной и результативной творческой работы сотрудников Предприятия.*
- *Постоянное повышение квалификации и персональной ответственности сотрудников.*
- *Мотивация сотрудников на снижение затрат и повышение эффективности производства.*
- *Обеспечение устойчивого финансово-экономического роста Предприятия, его производственно-технического и организационного развития.*

*Являются ли принципы обязательной частью системы менеджмента качества?*

*Какие из перечисленных принципов кажутся вам наиболее важными? Ранжируйте их согласно приоритетам развития предприятия, приведенным в разделе «Краткая информация».*

*Как принципы соотносятся с миссией и девизом предприятия? Являются ли они их частью или, напротив, – продолжают и развивают другие части системы менеджмента качества?*

*5. Рассмотрите приведенные ниже основные показатели качества, выделенные предприятием как приоритетные.*

*Капитальный ремонт и модернизация СУ ШГС 5805*

*Модернизация данной станции под станции с микроконтроллерным управлением типа НЭК-01 и др. позволит реализовать все функции современных станций:*

*Точность в работе по временной программе.*

*Точность отработки защит (меньшая зависимость от атмосферных колебаний температуры).*

*Возможность архивирования данных по работе станции, просмотр архива последних отключений, возможность анализа работы скважины.*

*Простота и надежность в работе блока управления.*

*Интуитивно-понятный интерфейс управления выводится на жидкокристаллический экран, отображается вся текущая информация по работе погружного электродвигателя.*

*Возможность работы с любым типом телеметрии ЭЛЕКТОН, Бо-рец, СКАД 2002, Дип-2, Centrilift, ESP с возможностью передачи данных в локальную сеть.*

*Работоспособность станции сохраняется при отклонении питающего напряжения от – 30% до + 30%.*

*При использовании комплекта с плавным пуском позволит увеличить срок службы УЭЦН, исключив механические пусковые нагрузки, особенно при периодических режимах.*

*Какие из приведенных выше показателей качества работы современных станций кажутся вам наиболее важными?*

*Определите и оцените источники конкурентных преимуществ ООО «Привод-Нефтесервис».*

*Назовите основные черты современного рынка услуг обслуживания нефтедобывающего оборудования. Какова его основная специфика?*

Какие вы можете назвать международные и региональные организации, которые занимаются вопросами контроля качества услуг в данной сфере?

Определите ключевые стратегические задачи, стоящие перед ООО «Привод-Нефтесервис» в настоящее время.

Разработайте планы ООО «Привод-Нефтесервис» в области качества.

Разработайте анкету для анализа удовлетворения потребителей и поставщиков ООО «Привод-Нефтесервис».

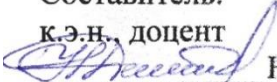
### **Критерии оценки:**

**«отлично» / 2 балла** - выставляется студенту, если он свободно отвечает на вопросы, показывает глубокое знание темы;

**«хорошо» / 1,5 балла** - выставляется студенту, если допускаются отдельные ошибки, но ответ достаточно полный;

**«удовлетворительно» / 1 балл** - выставляется студенту, если он может ответить лишь на некоторые вопросы темы;

**«неудовлетворительно» / 0,5 балла** - выставляется студенту, если он не усвоил тему, отсутствует ориентация в материале.

Составитель:  
к.э.н., доцент  
 Н.В.Демьянченко

**Приложение 6**

**КРАСНОДАРСКИЙ ФИЛИАЛ РЭУ ИМ. Г.В.ПЛЕХАНОВА**  
**Кафедра экономики и управления**

**Темы докладов**

1. Роль качества в обеспечении успешной коммерческой деятельности. Управление качеством продукции: понятие, цели и задачи. Объекты и субъекты управления качеством продукции. Петля качества.
2. Требования к СМК согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
3. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
4. Квалиметрия и ее роль в управлении качеством.
5. Статические методы обеспечения качества: причинно-следственная диаграмма Исикавы, диаграмма Парето, гистограмма.
6. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
7. Основные понятия в области качества товаров (требования, свойства, показатели).
8. Статистические методы контроля качества: контрольные листы, контрольные карты, диаграмма разброса, временные ряды (линейный график).
9. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
10. Характеристика категории – управление качеством, его видов и предметов.
11. Функция развертывания качества (QFD).
12. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
13. Характеристика понятий – система менеджмента качества, петля качества, спираль качества.
14. Этапы создания систем менеджмента качества. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
15. Метод снижения дефектности six- sigma
16. Международные и государственные стандарты ИСО серии 9000 – общее руководство обеспечения качества. Особенности, основные положения.
17. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
18. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности, и пути их достижения.
19. Система QS-9000 и стандарты ИСО 9000 – их роль в управлении качеством.
20. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
21. Создание и внедрение ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции. Преимущества от внедрения и сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
22. Метод анализа видов и последствий отказов.
23. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).

24. Требования к системам менеджмента безопасности пищевой продукции в соответствии с ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции».
25. Обеспечение функционирования систем качества.
26. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
27. Механизм управления качеством продукции: контроль и оценка качества, планирование качества.
28. Управление качеством на основе политики в области качества.
29. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).

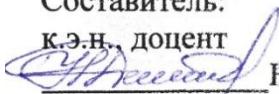
### **Критерии оценки:**

**«отлично» / 2 балла** - выставляется студенту, если тема раскрыта полностью; выделена ключевая проблема; грамотный стиль изложения; выводы содержат оригинальные суждения;

**«хорошо» / 1,5 балла** - выставляется студенту, если тема раскрыта не полностью; проблема раскрыта на теоретическом уровне; выводы представлены без решения проблемы;

**«удовлетворительно» / 1 балл** - выставляется студенту, если тема раскрыта частично; даны определения понятий, но смысл передан не точно; выводы носят теоретический характер;

**«неудовлетворительно» / 0,5 балла** - выставляется студенту, если тема не раскрыта; определения не даны; выводов нет.

Составитель:  
к.э.н., доцент  
 Н.В.Демьянченко

## Приложение 8

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»  
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова

### Вопросы для подготовки к экзамену

Номер вопроса	Перечень вопросов к экзамену
1	Сущность и содержание понятия «менеджмент предприятия РГБ»
2	Цели, задачи, функции ресторанно-гостиничного менеджмента
3	Функции ресторанно-гостиничного менеджмента
4	Характеристика предприятия индустрии гостеприимства как объекта управления
5	Международная классификация средств размещения
6	Классификация ВТО
7	Особенности классификации гостиниц в России
8	Концепция ресторанного и гостиничного продукта
9	Жизненный цикл гостиничного продукта
10	Особенности гостиничных услуг
11	Внутренняя среда предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса: понятие и элементы
12	Методы исследования внутренней среды предприятия ресторанно-гостиничного бизнес (SNW-анализ)
13	Внешняя среда предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса: понятие, факторы
14	Исследование внешней среды предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса методами PEST-анализа и SWOT-анализа
15	Виды форм управления гостиницами в зависимости от топ-менеджмента
16	Управление во франчайзинговых системах
17	Понятие и преимущества франчайзинга
18	Особенности франчайзинга в России
19	Управление гостиничными цепями
20	Контрактное управление
21	Организационные структуры управления предприятиями РГБ
22	Управление основными службами гостиницы
23	Управление службой бронирования
24	Методы и типы бронирования
25	Управление службой приема и размещения
26	Управление службой обслуживания
27	Управление службой эксплуатации номерного фонда
28	Служба дополнительных услуг: виды и основные функции



29	Служба маркетинга и продаж. Основные назначения службы: маркетинговая деятельность, анализ конъюнктуры рынка и т.д.
30	Инженерно-техническая служба. Основные подразделения технической службы: текущего, капитального ремонта помещений, поддержания работы различных систем, банно-прачечный комбинат, садовое хозяйство
31	Организация и особенности деятельности службы безопасности
32	Служба управления персоналом: состав, назначение, функции в зависимости от типа и размеров предприятия
33	Медицинская служба: задачи и функции
34	Управление рестораном: организационная структура управления, функциональные обязанности
35	Разработка концепции ресторана
36	Состав и виды основных служб ресторана
37	Организация питания в гостиничном комплексе
38	Понятие и виды кейтеринга
39	Значение кейтеринга для гостиничного бизнеса
40	Повышение культуры обслуживания на предприятии РГБ
41	Персонал предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса как объект управления
42	Кадровая политика в гостиничном и ресторанном менеджменте
43	Процесс приема персонала на работу на предприятие ресторанно-гостиничного бизнеса
44	Понятие рисков ресторанно-гостиничного предприятия. Виды рисков
45	Управление рисками на предприятии РГБ
46	Понятие и показатели эффективности гостиничного и ресторанного менеджмента
47	Понятие и виды зон доходности предприятия РГБ
48	Центры затрат ресторанно-гостиничного комплекса. Методы снижения расходов
49	Повышение доходности предприятия РГБ.
50	Организация и особенности деятельности службы безопасности
51	Служба управления персоналом: состав, назначение, функции в зависимости от типа и размеров предприятия
52	Медицинская служба: задачи и функции
53	Управление рестораном: организационная структура управления, функциональные обязанности
54	Разработка концепции ресторана
55	Состав и виды основных служб ресторана
56	Организация питания в гостиничном комплексе
57	Понятие и виды кейтеринга
58	Значение кейтеринга для гостиничного бизнеса
59	Повышение культуры обслуживания на предприятии РГБ
60	Персонал предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса как объект управления
61	Кадровая политика в гостиничном и ресторанном менеджменте
62	Процесс приема персонала на работу на предприятие ресторанно-гостиничного бизнеса
63	Понятие рисков ресторанно-гостиничного предприятия. Виды рисков
64	Управление рисками на предприятии РГБ
65	Понятие и показатели эффективности гостиничного и ресторанного менеджмента
66	Понятие и виды зон доходности предприятия РГБ
67	Центры затрат ресторанно-гостиничного комплекса. Методы снижения расходов

68	Повышение доходности предприятия РГБ.
69	Особенности классификации гостиниц в России
70	Концепция ресторанного и гостиничного продукта
71	Жизненный цикл гостиничного продукта
72	Особенности гостиничных услуг

### Практические задания к экзамену

#### Задание 1.

Используя приведенные в таблице 5 характеристики, определите черты управления, свойственные ему как науке и как искусству.

Таблица 1 - Характеристики, определите черты управления

Черта	Характеризует управление как	
	науку	искусство
Концепция управления		
Человек как субъект управления		
Научные знания		
Принципы управления		
Ситуационный подход к управлению		
Творческий характер управления		
Отношения между людьми		
Моделирование и количественные измерения		

#### Задание 2

Определите о каком подходе к управлению идет речь:

\*\*\*\*\* ПОДХОД рассматривает управление как как непрерывную серию взаимосвязанных управленческих функций, которых выделяют 4 вида: планирования, организации, мотивации и контроля. Эти функции управления объединены связующими процессами коммуникации и принятия решения. Руководство (лидерство) рассматривается как самостоятельная деятельность. Оно предполагает возможность влияния на отдельных работников и группы работников таким образом, чтобы они работали в направлении достижения целей.

При \*\*\*\*\* ПОДХОДЕ подчеркивается, что руководители должны рассматривать организацию как совокупность взаимозависимых элементов, таких как люди, структура, задачи и технология, которые ориентированы на достижение различных целей в условиях меняющейся внешней среды. Изменение одного из этих элементов, приводит в движение другие, поэтому руководители должны осознавать последствия своих решений и их воздействие на различные аспекты организационной деятельности.

\*\*\*\*\* ПОДХОД концентрируется на том, что пригодность различных методов управления определяется ситуацией. Поскольку существует такое обилие факторов как в самой организации, так и в окружающей среде, не существует единого «лучшего» способа управлять организацией. Самым эффективным методом в конкретной ситуации является метод, который более всего соответствует данной ситуации.

#### Задание 3

Проведите SWOT-анализ: возможностей и угроз для проекта создания салона красоты и здоровья (во внешней среде) в сопоставлении с его сильными и слабыми сторонами (внутренняя среда).

Созданием салона красоты мало кого удивишь, но внести в это дело новый подход вполне реально, и планируемое предприятие должно работать под девизом: «Красота для

всех». Семь из девяти заведений причисляют себя к категории «элитных», с вытекающими из этого высокими ценами и избранной клиентурой. В оставшихся уровень сервиса и сама обстановка не располагают к повторному посещению. Это значит, что нужно искать золотую середину между качественным сервисом и доступной ценой. Отсюда — особое внимание выбору оборудования, формированию ценовой политики и маркетинговой стратегии.

Концепция данного проекта приемлема для любого крупного российского города — где-то в середине одного из нововозведённых спальных районов. Причём, удалённость от метро или узловой остановки не является определяющим фактором. Цокольный этаж какого-нибудь здания, находящегося в самой гуще квартальной застройки, будет вполне подходящим вариантом. Приблизительная площадь — 60-80 квадратных метров.

Определить аудиторию, на которую следует рассчитывать при реализации данного плана, не так сложно. Если исходить из выбранной зоны месторасположения, то, безусловно, подавляющую часть посетителей составят жители окрестных домов. Причём 70-75% из них — женщины от 16 до 35 лет.

Перечень услуг, которые должен предоставлять проектируемый салон диктуется его девизом, т.е. необходимо обеспечить максимально упрощённый стандарт салона красоты. Разрабатывая ценовую политику, принимается во внимание направленность салона. Установленные цены должны будут занять вакуум, искусственно образованный противостоянием «элитных» салонов и «простых» парикмахерских, образуя таким образом доступный центр красоты и здоровья.

#### **Услуги парикмахерской**

Стрижка от 400 руб. Укладка от 350 руб. Лечение от 350 руб. (сеанс). Окраска от 600 руб. Оттенение от 450 руб. Колорирование от 700 руб. Тонирование от 800 руб. Мелирование от 700 руб. Химзавивка от 550 руб. Плетение косичек от 3000 руб. Нарращивание волос от 200 руб. за прядь.

#### **Косметические услуги**

Маникюр от 400 руб. Педикюр от 500 руб.

Чистка 550 руб.

Уход за лицом 1000 руб.

Уход за кожей вокруг глаз от 450 руб.

Нарращивание ногтей от 1500 руб.

Парафинотерапия 450 руб.

Нарращивание ресниц 650 руб.

Депиляция воском от 500 руб.

Услуги визажиста от 400 руб.

Кроме того, следует разработать программу дисконтных скидок.

Для определения оптимального количества рабочих мест проведён расчет по соотношению вложения/текущие затраты/окупаемость с учётом общей специфики проекта. Причём, для того, чтобы создать у клиента иллюзию «элитарности», предлагается отказаться от типовых проектов «зеркало на стене», а сделать выбор в пользу сдвоенных рабочих мест, поставленных в каком-нибудь нестандартном, но в симметричном порядке. Дополнительным преимуществом такой конструкции является то, что соединительной частью этих рабочих мест станет стеллаж, на котором могут храниться необходимые принадлежности.

Для оборудования кабинета красоты потребуются комплексное место для педикюра, рабочие места для специалиста по маникюру и визажиста. Также необходимо поставить в этот кабинет витрину, на которой будут храниться расходные косметические средства.

В холле, рядом со стойкой администратора, можно поставить две витрины, на которых будут выставлены профессиональные средства по уходу за волосами, кожей рук, лицом и ногтями. Все они будут предназначены для продажи. Эту идею следует сделать одной из основных, так как доброжелательная рекомендация (консультация) с

последующей продажей того или иного средства, помогут установить дружеские отношения с клиентами, что может принести дополнительную прибыль салону.

Также холл должен быть оборудован угловым диваном и журнальным столиком, на котором должна лежать подшивка свежих изданий, чтобы занять время ожидающего клиента.

Авторская разработка бара «Здоровье» может оказаться как нельзя кстати. У барной стойки с двумя-тремя столами будут предлагаться продукты здорового питания: овощные и фруктовые салаты, продукты из сои, обезжиренные молочные продукты, свежие фрукты, натуральные соки и др. Бар должен быть оборудован холодильником, микроволновой печью и моноблоком для демонстрации кассет с записями передач о здоровье.

Суммарные инвестиции в оборудование, с учётом мебелировки и компьютеризации служебных помещений, составят 27 тыс. 50 евро.

Стоит принять во внимание некоторые вложения на ремонт и оформление помещения (порядка 5 тыс. евро), затраты на регистрацию, лицензирование, получение справки СЭС и другой разрешительной документации.

Подбор персонала в сфере красоты и здоровья — один из определяющих. Залог успеха работы салона при той позиции, которую он пытается занять, — это личный контакт с клиентами. Естественно, мастера, которые предоставляют услуги, должны быть профессионалами и иметь материальную заинтересованность за доброе общение с посетителями. Для этого всем сотрудникам и профессионалам предлагается установить дифференцированную оплату, по форме: оклад + 10% от заплаченных клиентом денег.

На второй год работы можно принять ещё 2-х мастеров.

Таблица 2- Штатное расписание

Должность	Зарплата	Человек	Расходы на оплату труда
Исполнительный директор	17500	1	17500
Бухгалтер	15000	1	15000
Администратор зала	15000	1	15000
Парикмахер	14000	6	84000
Мастер по маникюру	14000	2	28000
Визажист- стилист	14000	1	14000
Работник бара	14000	1	14000
Уборщица	6000	1	6000
ИТОГО			

**Система скидок.** Поскольку проект нацелен на установление некой «монополизации» рынка в рамках небольшого жилого массива, то данной бонусной программе при соблюдении технологии и сохранении качества работ гарантирован успех. Предлагается ввести два вида дисконтных карт: «Постоянный клиент» и «Привилегированный клиент». Каждая из них имеет свои особенности.

Владельцу карты «Постоянный клиент» предоставляется 5% скидка на все услуги, ему также предоставляется дополнительная 5% скидка в день рождения. Получить эту карту можно в трёх случаях: при единовременной оплате услуг на сумму свыше 2000 руб., приобретя её за 1000 руб., в течение трёх календарных месяцев, воспользовавшись суммарными услугами на сумму свыше 6000 руб.

Владелец карты «Привилегированный клиент» имеет право на 10% скидку. Так же обладатель этой карты получает дополнительную 5% скидку в день рождения, на Новый год, 8 Марта, 23-е февраля. Раз в месяц VIP-клиент имеет право привести одного человека и предоставить ему 5% скидку.

Получить эту карту возможно в трёх случаях: в течение трёх месяцев, будучи обладателем карты «постоянного клиента», воспользовавшись услугами на номинальную сумму в 4000 руб; в течение шести месяцев, будучи обладателем карты «постоянного клиента», воспользовавшись услугами на номинальную сумму в 7000 руб; в течение трёх

календарных месяцев будучи обладателем карты «постоянного клиента», воспользовавшись суммарными услугами на сумму свыше 30000 руб.

**Задание 4.** Изучив виды классификации средств размещения, заполнить таблицу 3.

Таблица 3 - Классификация средств размещения

Признак классификации	Классификационные группы	Характеристика
Система классификации	Система звезд	Деление гостиниц на категории от одной до пяти звезд
По вместимости	Малые	До 100-150 номеров
По функциональному назначению		
По месторасположению		
По продолжительности работы		
		-
По обеспечению питанием	Гостиницы, обеспечивающие полный пансион	Размещение + трёх разовое питание
По продолжительности пребывания гостей		
По уровню цен на номера		
По форме собственности:		
	– международная	
– российская - - -		

**Задание 5.** Проведите сравнение организационных структур управления по представленным характеристикам.

Таблица 8 - Сравнение организационных структур управления по представленным характеристикам

Характеристика структуры	Линейная	Линейно-функциональная	Матричная
--------------------------	----------	------------------------	-----------

Принцип единоначалия			
Квалификационные требования к руководителю			
Число уровней в иерархии			
Функциональная направленность			
Адаптивность в связи с изменением цели			
Специализация.			
Вертикальные связи			
Горизонтальные связи			
Ориентация на продукт			
Ориентация на социальный результат			

**Задание 6.** Классифицируйте все перечисленные виды и формы стимулов по трем группам: денежные материальные, не денежные материальные и нематериальные.

1. Заработная плата.
2. Объявление благодарности.
3. Награждение орденами и медалями за трудовые заслуги.
4. Награждение ценными подарками.
5. Привлечение сотрудников к управлению.
6. Улучшение условий труда.
7. Премии.
8. Предоставление льгот на оплату жилья и коммунальных услуг.
9. Надбавки.
10. Участие в прибыли.
11. Награждение грамотой.
12. Введение гибкого графика работы.
13. Предоставление льготных путевок на отдых и лечение.
14. Применение программ обогащения труда.
15. Использование ротации кадров как формы мотивации.
16. Привлечение персонала к разработке и принятию решений.
17. Добровольное медицинское страхование персонала за счет средств организации.
18. Организация льготного питания.
19. Предоставление спецодежды.
20. Предоставление служебного транспорта.
21. Покупка жилья сотрудникам организации.
22. Предоставление дополнительного оплачиваемого отпуска.
23. Сокращение продолжительности рабочей недели без уменьшения размера оплаты труда.
24. Обеспечение гарантии занятости.
25. Предоставление отдельного кабинета.
26. Эргономика рабочего места, дизайн, удобная и комфортная мебель.
27. Оснащение рабочего места современными техническими средствами.

**Задание 7.** Используя данные бухгалтерской отчетности конкретного предприятия РГБ, заполните таблицу, произведите расчеты, сформулируйте выводы и предложения.

Таблица 1 – Основные экономические показатели деятельности ООО «Плаза» за 2013 – 2015 гг.

Показатели	Годы	Абсолютное отклонение	Темп изменения, %
------------	------	-----------------------	-------------------

	2013	2014	2015	2015 /2013	2015 /2013
1. Выручка от продажи товаров, продукции, работ, услуг, тыс. руб.					
2. Себестоимость проданных товаров, продукции, работ, услуг, тыс. руб.					
3. Уровень себестоимости, %					
4. Валовая прибыль, тыс. руб.					
5. Уровень валовой прибыли, %					
6. Коммерческие и управленческие расходы, тыс. руб.					
7. Уровень расходов, %					
8. Прибыль (убыток) от продаж, тыс. руб.					
9. Уровень прибыли от продаж, %					
10. Прочие доходы, тыс. руб.					
11. Прочие расходы, тыс. руб.					
12. Прибыль (убыток) до налогообложения, тыс. руб.					
13. Уровень прибыли до налогообложения, %					
14. Налог на прибыль, тыс. руб.					
15. Чистая прибыль (убыток) отчетного периода, тыс. руб.					
16. Уровень чистой прибыли, %					

**Задание 8.** Используя данные бухгалтерской отчетности конкретного предприятия РГБ, заполните таблицу, произведите расчеты, сформулируйте выводы и предложения.

Таблица 3 – Анализ эффективности использования материально-технической базы ООО «Плаза» за 2013 – 2015 гг.

Показатели	Годы	Абсолютное отклонение	Темп изменения, %
------------	------	-----------------------	-------------------

	2013	2014	2015	2015 /2013	2015 /2013
1. Выручка от продажи товаров, работ, услуг, тыс. руб.					
2. Среднегодовая численность работников, чел.					
3. Площадь, м <sup>2</sup>					
4. Прибыль от продаж, тыс. руб.					
5. Среднегодовая стоимость основных средств, тыс. руб.					
6. Фондоотдача, руб.					
7. Фондоемкость руб.					
8. Рентабельность основных фондов, руб.					
9. Фондовооруженность труда, тыс. руб.					
10. Фондообеспеченность, тыс. руб.					

**Задание 9.** Используя данные штатного расписания конкретного предприятия РГБ, заполните таблицу, произведите расчеты, сформулируйте выводы и предложения.

Таблица 4 – Численность и состав основных категорий работников ООО «Плаза» за 2013 – 2015 гг.

Категории работников	2013		2014		2015		2014/ 2013	2015 / 2013
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%		
<b>Управленческий персонал</b>								
<b>Служба номерного фонда, в том числе:</b>								
Основной персонал								
Вспомогательный персонал								
<b>Служба питания, в том числе:</b>								
Основной персонал								
Вспомогательный персонал								
<b>Служба доп. и сопутствующих услуг</b>								
<b>Служба охраны:</b>								
Всего:		100		100		100		

**Задание 10.** Используя данные бухгалтерской отчетности конкретного предприятия РГБ, заполните таблицу, произведите расчеты, сформулируйте выводы и предложения.

Таблица 3 – Анализ эффективности использования материально-технической базы ООО «Плаза» за 2013 – 2015 гг.

Показатели	Годы			Абсолютное отклонение 2015 /2013	Темп изменения, % 2015 /2013
	2013	2014	2015		



1. Выручка от продажи товаров, работ, услуг, тыс. руб.					
2. Среднегодовая численность работников, чел.					
3. Площадь, м <sup>2</sup>					
4. Прибыль от продаж, тыс. руб.					
5. Среднегодовая стоимость основных средств, тыс. руб.					
6. Фондоотдача, руб.					
7. Фондоемкость, руб.					
8. Рентабельность основных фондов, руб.					
9. Фондовооруженность труда, тыс. руб.					
10. Фондообеспеченность, тыс. руб.					

**Задание 11.** Используя данные отчетности конкретного предприятия РГБ, заполните таблицу, произведите расчеты, сформулируйте выводы и предложения.

Таблица 7 – Анализ движения трудовых ресурсов ООО «Ирбис» за 2013 – 2015 гг.

Показатель	2013	2014	2015	Абсолютное отклонение 2015/2013
А	1	2	3	4
Численность персонала на начало года				
Принято в организацию				
Выбыло из организации, в том числе:				
по месту учебы				
по месту службы в рядах Российской армии				
на пенсию и по другим причинам, предусмотренным законодательством				
в связи с переводом на другую работу				
по сокращению штата				
по собственному желанию				
за нарушение трудовой дисциплины				
Численность персонала на конец года				
Среднесписочная численность работников				
А	1	2	3	4
Коэффициенты оборота:				
Коэффициент общего оборота				
Коэффициент постоянства				
Коэффициент текучести кадров				

**Задание 12.**

Используя данные бухгалтерской отчетности конкретного предприятия РГБ, заполните таблицу, произведите расчеты, сформулируйте выводы и предложения.

Таблица 8 – Анализ эффективности использования персонала ООО «Плаза» за 2013 – 2015 гг.

Показатели	Годы			Абсолютное отклонение 2015 /2013	Темп изменения, % 2015 /2013
	2013	2014	2015		
А	1	2	3	4	6
1.Выручка от продажи товаров,услуг тыс. руб.					
2.Общая численность персонала, чел.					
3.Производительность труда, тыс. руб.					
4. Прибыль от продаж услуг, тыс. руб.					
5.Прибыль в расчете на 1 работника, тыс. руб.					
6.Фонд оплаты труда, тыс. руб.					
7.Фонд оплаты труда к выручке от реализации, %					
8.Средняя заработная плата 1 работника, тыс. руб.,					
9.Выручка на 1 туб, расходов на оплату труда, руб.					
10.Прибыль на 1 руб. расходов на оплату труда, руб.					

**Индивидуальное задание 1 .** Проведите анализ внутренней среды конкретной гостиницы Краснодарского края, ее сильных и слабых сторон (SWOT-анализ. SNW-анализ).

**Индивидуальное задание 2.** Проведите анализ внешней среды организации (SWOT-анализ. PEST-анализ) конкретного предприятия питания Краснодара.

**Индивидуальное задание 3.** Проведите анализ внешней среды организации (SWOT-анализ. PEST-анализ) конкретной гостиницы Краснодарского края.

**Индивидуальное задание 4.** . Рассмотрите пример организационной структуры гостиницы. Используя данные конкретного предприятия РГБ, постройте оргструктуру данного предприятия РГБ, сформулируйте выводы и предложения.

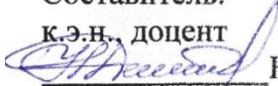
**Индивидуальное задание 5** Разработайте организационную структуру виртуальной гостиницы, сформулируйте ее название, миссию, цели, задачи, виды деятельности, состав гостиничных услуг, форму управления, бренд.

**Индивидуальное задание 6.** Разработайте организационную структуру виртуального ресторана, сформулируйте его название, миссию, цели, задачи, состав подразделений, форму управления, бренд.

**Индивидуальное задание 7.** Разработайте Бизнес-план открытия ресторана

**Критерии оценки:**

Шкала оценки	Оценка	Критерий выставления оценки
четырёхбалльная	отлично	Студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативного материала, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
	хорошо	Студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий
	удовлетворительно	Студент усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
	неудовлетворительно	Студент не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы.

Составитель:  
 К.Э.Н., доцент  
  
 Н.В.Демьянченко

**Приложение 9**  
**Образец оформления экзаменационного билета**

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В.Плеханова»  
КРАСНОДАРСКИЙ ФИЛИАЛ

**Кафедра экономики и управления**

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент  
Направленность (профиль) «Менеджмент на  
предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса»

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № \_\_**  
**по дисциплине «Менеджмент качества услуг предприятий ресторанно-гостиничного  
бизнеса»**

1	Элементы системы менеджмента качества.
2	Характеристика принципов СМК.
3	Задача

Преподаватель, к.э.н, доцент

\_\_\_\_\_

Н.В. Демьянченко

(подпись)

Зав. кафедрой, к.э.н, доцент

\_\_\_\_\_

И.В. Балашова

(подпись)

Утверждено на заседании кафедры от \_\_\_\_\_, протокол № \_\_

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)

1. Фонд оценочных средств с внесенными дополнениями и изменениями рекомендована к утверждению на заседании кафедры экономики и управления протокол № 7 от 27.02.2020 г.

Заведующий кафедрой

*И.В. Балашова*

2. Оценочные материалы по учебной дисциплине с внесенными дополнениями и изменениями рекомендованы к утверждению на заседании кафедры корпоративного и государственного управления, протокол №7/1 от 10.03.2023 г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ И.В. Балашова

*И.В. Балашова*

3. Оценочные материалы по учебной дисциплине с внесенными дополнениями и изменениями рекомендованы к утверждению на заседании кафедры корпоративного и государственно-го управления, протокол № 9 от 07.03.2024 г.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ И.В. Балашова

*И.В. Балашова*