

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 17.04.2024 14:27:42
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Утверждены
решением учебно-методической
комиссии по направлению
«Гостиничное дело» / «Туризм»

Протокол №5
от «19 » февраля 2024г

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Б1.О.20 «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»

43.03.03 Гостиничное дело

Гостиничное дело

Бакалавр

очная

Год набора - 2022

Санкт-Петербург, 2024 год

Автор–составитель:

Доцент кафедры Управления в сфере туризма и гостиничного дела, к.т.н., Черноморец
Анна Борисовна

Заведующий кафедрой:

Доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

№ п/п	Код комп.	Тип задания	Вопрос	Ответ
1.	ПКО-1	Закрытое (с выбором)	<p>1. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции (работ или услуг) и повышение конкурентоспособности – это ...</p> <p>1. контроль 2. анализ 3. стандартизация 4. менеджмент</p>	3
2.	ПКО-1	Закрытое (с выбором)	<p>В каких областях реализуется экономическая функция стандартизации?</p> <p>1. эффективное управление производством и услугами и увеличение серийности и масштабов деятельности. 2. обеспечение условий для разнообразного применения стандартов 3. принудительное применение стандартов 4. допустимость установления таких стандартов, которые противоречат техническим регламентам</p>	1
3.	ПКО-1	Закрытое (с выбором)	<p>Стандартизация основывается на принципе:</p> <p>1. обеспечение условий для разнообразного применения стандартов 2. принудительное применение стандартов 3. добровольное применение стандартов 4. допустимость установления таких стандартов, которые противоречат техническим регламентам</p>	3
4.	ПКО-1	Закрытое (с выбором)	<p>Чем является совокупность взаимосвязанных ресурсов и деятельности, которая преобразует входящие элементы в выходящие</p>	4

			<p>1.обмен 2.покупка 3.творчество 4.работа(процесс)</p>	
5.	ПКО-1	Закрытое (на сопоставление)	<p>Сопоставьте определение и термин</p> <p>1. Совокупность свойств продукции, обуславливающая ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением</p> <p>2. Способность товаров более полно отвечать запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке</p> <p>3. Свойство, определяемое эффектом, который получает потребитель от использования, эксплуатации или потребления продукции</p> <p>4. Способ проявления определенной стороны качества объекта по отношению к другому объекту, с которым он вступает во взаимодействие</p> <p>А. конкурентоспособность Б. полезность В. свойство Г. качество</p>	1-Г, 2-А, 3-Б, 4-В
6.	ПКО-1	Закрытое (на сопоставление)	<p>Сопоставьте определение и термин</p> <p>1. Подход в формировании качества продукции относится принцип «Делай все правильно с самого начала»</p> <p>2. Подход к формированию качества продукции осуществляется принцип «Наибольшая польза от израсходованных денег»</p> <p>3. Подход к формированию качества индивидуализация продукции является обязательной</p> <p>4. Подход к формированию качества продукции организация должна быть способной «прогнозировать и по возможности формировать новые потребности»</p>	1-Г, 2-Б, 3-А, 4-В

			<p>А. ориентация на продукцию Б. ориентация на производство В. ориентация на потребителя Г. ориентация на потребителя</p>	
7.	ПКО-1	Закрытое (на последовательность)	<p>Установите последовательность управления программой аудита качества гостиничных услуг методом «тайный гость»</p> <p>1. реализация программы аудита 2. разработка программы аудита 3. Контроль и оценка программы аудита</p>	2-1-3
8.	ПКО-1	Закрытое (на последовательность)	<p>Установите последовательность операций по внутреннему аудиту системы менеджмента качества гостиничных услуг</p> <p>1. Распоряжение о начале аудита 2. Отчет по итогам аудита 3. Проверка документации 4. Подготовка к аудиту на месте 5. Аудиторская деятельность на месте</p>	1-3-4-5-2
9.	ПКО-1	Открытое (на дополнение)	<p>_____ - это прием или совокупность приемов, с помощью которых достигаются цели стандартизации.</p>	«метод стандартизации»
10.	ПКО-1	Открытое (на дополнение)	<p>Документ по стандартизации, утвержденный юридическим лицом, а также индивидуальным предпринимателем для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг называется</p>	стандарт организации
11.	ПКО-1	Открытое (на дополнение)	<p>Опишите принцип СМК «Взаимовыгодные отношения с поставщиками», что он означает?</p>	<p>на основе взаимовыгодных отношений с поставщиками достигается повышение качества выпускаемой продукции / оказываемых услуг. Правильный подход к выстраиванию отношений с поставщиками предполагает:- -</p>

				<p>Разные подходы для разных групп закупок; для материальных продуктов и услуг.</p> <p>- Привлечение квалифицированного специалиста к составлению требований и оценке поставщика вместо часто непонятных, унифицированных многостраничных анкет.</p> <p>- Определение стратегии и рисков во взаимоотношениях с каждым поставщиком до выбора метода взаимодействия с ним.</p> <p>(правильный ответ предполагает, указание, как минимум, двух критериев)</p>
12.	ПКО-1	Открытое (на дополнение)	Система менеджмента качества гостиничного предприятия создается для:	реализации политики предприятия в области качества
13.	ПКО-1	Открытое (с развернутым ответом)	Принцип «Постоянное улучшение» означает, что:	непрерывное улучшение является постоянной целью организации
14.	ПКО-1	Открытое (с развернутым ответом)	Требования к мониторингу системы менеджмента качества означает, что организация должна:	определять удовлетворенность потребителей своей продукцией и услугами

15.	ПКО-1	Открытое (с развернутым ответом)	Перечислите документы в области стандартизации. Укажите, как минимум, три типа документов.	национальные стандарты; правила стандартизации, нормы и рекомендации в области стандартизации; общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации; стандарты организаций; своды правил;
16.	ПКО-1	Открытое (с развернутым ответом)	Перечислите объекты стандартизации в сфере услуг. Приведите пример, как минимум, трех объектов стандартизации в гостинице	Объекты: Материалы и продукты, Термины и обозначения, Услуги, Процессы. Примеры: типы номеров, размер порции блюд, процесс уборки номера
17.	ОПК-3	Закрытое (с выбором)	Выберите 1 правильный ответ. Что из перечисленного относится к ключевым элементам бизнес-процесса: 1.Исполнитель 2.Ресурсы 3.Отель 4.Менеджер 5.заказчик	2
18.	ОПК-3	Закрытое (с выбором)	Выберите 1 правильный ответ. Процессы подразделяют на группы в соответствии с их ролью в цепочке создания добавленной стоимости конечного продукта (классификация по М. Портеру). Как называется процессы, которые направлены на производство товаров и услуг для конечного потребителя, создают добавочную стоимость? 1.Управленческие 2.Основные 3.Вспомогательные	2

			4.Поддерживающие	
19.	ОПК-3	Закрытое (на сопоставление)	<p>Сопоставьте определение и термин</p> <p>1. Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству»?</p> <p>2. Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены»?</p> <p>3. Что понимается как «планомерный и целенаправленный процесс воздействия на факторы и условия, обеспечивающие соответствие характеристик создаваемой продукции требованиям»?</p> <p>4. Что понимается как «скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией в области качества»?</p> <p>А. улучшение качества Б. обеспечение качества В. управление качеством Г. менеджмент качества</p>	1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г
20.	ОПК-3	Открытое (на дополнение)	<p>Цель системы управления, построенной на основе модели _____ связана, в первую очередь, с обеспечением безопасности выпускаемой пищевой продукции и решением на этой основе вопросов конкурентоспособности</p>	ХАССП
21.	ОПК-3	Открытое (на дополнение)	<p>Иерархически упорядоченная совокупность бизнес-процессов – это _____</p>	Дерево процессов
22.	ОПК-3	Открытое (на дополнение)	<p>Проведение регулярного систематического оценивания пригодности, адекватности, результативности и эффективности системы менеджмента качества с учетом политики и целей в области качества является задачей _____</p>	высшего руководства организации

23.	ОПК-3	Открытое (с развернутым ответом)	К трем основным принципам ХАССП относятся _____	Определение ККТ (критических контрольных точек); Установление критических пределов для каждой ККТ; Организация мониторинга для каждой ККТ
24.	ОПК-3	Открытое (с развернутым ответом)	Что означает требование к процессному подходу в рамках системы менеджмента качества?	что при разработке СМК организация должна определять последовательность и взаимодействие процессов
25.	ОПК-7	Закрытое (с выбором)	Выберите несколько правильных ответов Стандартизация осуществляется в целях: 1. повышения уровня безопасности 2. обеспечения научно-технического прогресса 3. рационального использования ресурсов 4. защиты прав потребителей	1,2,3
26.	ОПК-7	Закрытое (с выбором)	Выберите несколько правильных ответов Качество обслуживания во многом определяется: 1. уровнем капитальных вложений в развитие инфраструктуры 2. гибкостью системы управления 3. компетенцией персонала тур предприятия и политикой в области 4. пожеланиями руководства	1,2,3
27.	ОПК-7	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте наименование и описание функции стандартизации: 1. обеспечивает общение и взаимодействие людей, в частности специалистов, путем личного обмена или использования документальных средств, аппаратных (компьютерных, спутниковых и пр.) систем и каналов передачи сообщений?	1-А 2-Б

			2. направлена на повышение качества продукции и услуг как составляющей качества жизни А коммуникативная функция Б цивилизующая функция	
28.	ОПК-7	Открытое (на дополнение)	Основным стандартом, с помощью которого создается СМК, называется:	ИСО 9001
29.	ОПК-7	Открытое (на дополнение)	Для составления СМ необходимо, в первую очередь, определить...	Персону клиента
30.	ОПК-7	Открытое (на дополнение)	Для определения метрики CSAT клиент должен ответить на вопрос:	Насколько вы удовлетворены оказанной услугой?
31.	ОПК-7	Открытое (с развернутым ответом)	Принцип СМК «Организация, ориентированная на потребителя» означает:	Что организация должна понимать и выполнять требования потребителей
32.	ОПК-7	Открытое (с развернутым ответом)	Показатель NPS показывает	Относительную разницу ваших лояльных и нелояльных клиентов, без учета нейтральных