

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 17.04.2024 14:25:53  
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 2024 г

### **КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

по дисциплине

**Б1.О.30 «Управление качеством в туризме»**

43.03.02 Туризм

Туризм

Бакалавр

Очная

Год набора 2022

Санкт-Петербург, 2024 год

**Автор–составитель:**

Доцент кафедры УСТИГБ, к.т.н. Черноморец Анна Борисовна

**Заведующий кафедрой:** доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

№ п/п	Код комп.	Тип задания	Вопрос	Ответ
1	ОПК-3	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Что включает в себя управление качеством в туризме? 1. Общение с коллегами 2. Анализ и улучшение процессов 3. Зарегламентированность действий	2
2	ОПК-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Анализ отзывов клиентов важен при управлении качеством в туризме, так как...	позволяет выявить уровень удовлетворенности клиентов, выявить проблемные аспекты услуги или продукта и принять меры по их улучшению.
3	ОПК-3	Открытое (с развернутым ответом)	Как важно планирование при управлении качеством в туризме?	Планирование позволяет структурировать процессы, определить цели и стратегии, а также выделить ресурсы для достижения требуемого уровня качества услуг.
4	ОПК-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Пользование магическими артефактами важно при управлении качеством в туризме, так как...	является фантастическим предположением и не имеет реального применения в сфере управления качеством в туризме.
5	ОПК-3	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие шаги следует предпринять для оценки эффективности управления качеством в туризме? 1. Проведение анализа данных 2. Случайное принятие решений 3. Перекалывание ответственности	1
6	ОПК-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Использование таро важно для оценки эффективности управления качеством в туризме, так как...	является необоснованным методом и не приемлемо для оценки качества управления в данной области.
7	ОПК-3	Открытое (с развернутым ответом)	Как важно прогнозирование будущего для оценки эффективности управления качеством в туризме?	Прогнозирование будущего позволяет анализировать тенденции, предугадывать возможные проблемы и разрабатывать стратегии для успешного управления качеством в будущем.
8	ОПК-3	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие этапы включает в себя улучшение процессов	1

			в управлении качеством в туризме? 1. Проведение анализа 2. Бизнес мероприятия 3. Чтение профессиональной литературы	
9	ОПК-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Тестирование и внедрение новых методик важно для улучшения процессов в управлении качеством в туризме, так как...	позволяет выявить эффективные подходы и методы, которые могут быть внедрены для оптимизации процессов и повышения качества услуг.
10	ОПК-3	Открытое (с развернутым ответом)	Как важно использование радуги для улучшения процессов в управлении качеством в туризме?	Использование радуги не имеет практического значения для улучшения процессов управления качеством в туризме и является нерелевантным методом в данном контексте.
11	ОПК-3	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие шаги следует предпринять для контроля качества в управлении качеством в туризме? 1. Медитация 2. Оценка результатов 3. Путешествие в другие страны	2
12	ОПК-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Оценка результатов важна для контроля качества в управлении качеством в туризме, так как...	позволяет выявить соответствие достигнутых результатов установленным стандартам и целям, а также выявить области для улучшения.
13	ОПК-3	Открытое (с развернутым ответом)	Как важен анализ звездного неба для контроля качества в управлении качеством в туризме?	Анализ звездного неба не связан с процессами управления качеством в туризме и не обладает практической значимостью в данном контексте.
14	ОПК-3	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие этапы включает в себя совершенствование процессов в управлении качеством в туризме? 1. Работа над ошибками 2. Просмотр вебинаров 3. Изучение фольклора	1
15	ОПК-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Экспериментирование важно для совершенствования процессов в управлении качеством в туризме, так как...	позволяет проверять новые подходы и методики, и выявлять наиболее эффективные из них для оптимизации процессов управления качеством.
16	ОПК-3	Открытое (с	Как важен просмотр	Просмотр документальных

		развернутым ответом)	документальных фильмов для совершенствования процессов в управлении качеством в туризме?	фильмов не является методом, направленным на совершенствование процессов в управлении качеством в туризме и не приносит практической пользы в данном контексте.
17	УК-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какая из следующих стратегий является ключевой для управления качеством в туризме? 1. Стратегия увеличения прибыли 2. Стратегия сокращения издержек 3. Стратегия улучшения обслуживания клиентов	3
18	УК-2	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте методы контроля качества с их описанием. 1. Аудит 2. Мистер Чекер 3. Метод "тайный покупатель" А. Систематическое оценивание деятельности предприятия Б. Проверка качества обслуживания клиентов В. Анонимное посещение объекта туристического сервиса	1.А, 2.В, 3.Б
19	УК-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Управление качеством в туризме включает в себя систематический анализ и ...	улучшение процессов
20	УК-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие факторы следует учитывать при выборе методов контроля качества в туризме?	Характер предоставляемых услуг, ожидания клиентов, бюджет предприятия, законодательные требования
21	УК-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какой из следующих инструментов может быть использован для измерения уровня удовлетворенности клиентов в туристической компании? 1. SWOT-анализ 2. Метод "тайный покупатель" 3. Прогнозирование спроса	2
22	УК-2	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте принципы управления качеством с их описанием. 1. Постоянное совершенствование 2. Ориентация на клиента 3. Принцип системности А. Удовлетворение	1.В, 2.А, 3.Б

			потребностей клиентов Б. Планирование и регулирование процессов В. Постоянное обновление методов и подходов к управлению	
23	УК-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Управление качеством в туризме также включает в себя обеспечение ...	соблюдения стандартов и регуляций
24	УК-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие инструменты могут быть использованы для анализа уровня качества услуг в туризме?	Опросы клиентов, анализ отзывов, изучение статистических данных, проведение аудитов
25	УК-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какой из следующих факторов является ключевым при определении уровня качества в туризме? 1. Цена 2. Рекламный бюджет 3. Удовлетворенность клиентов	3
26	УК-2	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте этапы процесса управления качеством с их описанием. 1. Планирование 2. Оценка 3. Улучшение А. Определение целей и методов достижения Б. Оценка эффективности действующих систем В. Внедрение изменений для повышения качества	1.А, 2.Б, 3.В
27	УК-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Для эффективного управления качеством в туризме необходимо учитывать ...	потребности и ожидания клиентов
28	УК-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие методы могут быть применены для обучения персонала туристического предприятия в области управления качеством?	Тренинги, семинары, внутренние курсы, онлайн-обучение
29	УК-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие из нижеперечисленных инструментов могут быть использованы для сбора информации о качестве услуг в туризме? 1. Анкеты 2. Прогнозирование спроса 3. Оценка акций компаний	1
30	УК-2	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте типы контрольных механизмов с их характеристиками. 1. Внутренний контроль 2.	1.А, 2.Б, 3.В

			Внешний контроль З. Саморегулирование А. Оценка соответствия стандартам Б. Контроль со стороны независимых органов В. Регулирование деятельности предприятия собственными силами	
31	УК-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Для достижения высокого уровня качества в туризме необходимо регулярно ...	проводить анализ и внедрять улучшения
32	УК-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие показатели могут быть использованы для оценки эффективности системы управления качеством в туризме?	Удовлетворенность клиентов, количество повторных заказов, отзывы клиентов, статистика жалоб
33	УК-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какой из следующих инструментов может быть использован для оценки эффективности системы управления качеством? 1. SWOT-анализ 2. Метод "тайный покупатель" 3. Отчетность компании	3
34	УК-2	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте принципы качества с их описанием. 1. Принцип непрерывного совершенствования 2. Принцип ориентации на клиента 3. Принцип лидерства А. Удовлетворение потребностей и ожиданий клиентов Б. Систематическое улучшение процессов В. Стремление к достижению лидирующих позиций на рынке	1.Б, 2.А, 3.В
35	УК-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Для эффективного управления качеством в туризме необходимо учитывать ...	ожидания и требования заинтересованных сторон
36	УК-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие преимущества может предоставить внедрение системы управления качеством в туристической компании?	Повышение уровня удовлетворенности клиентов, улучшение репутации компании, снижение издержек, повышение конкурентоспособности
37	УК-2	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какие из нижеперечисленных принципов качества	2

			являются основополагающими в управлении качеством в туризме? 1. Принцип инноваций 2. Принцип ответственности 3. Принцип компетентности	
38	УК-2	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте этапы цикла управления качеством с их описанием. 1. Планирование 2. Внедрение 3. Контроль А. Установление целей и методов достижения Б. Внедрение изменений для повышения качества В. Оценка эффективности действующих систем	1.А, 2.В, 3.Б
39	УК-2	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Для эффективного управления качеством в туризме необходимо систематически ...	собирать и анализировать обратную связь
40	УК-2	Открытое (с развернутым ответом)	Какие меры могут быть предприняты для улучшения качества обслуживания в туристическом предприятии?	Обучение персонала, внедрение стандартов обслуживания, мониторинг качества, анализ отзывов клиентов